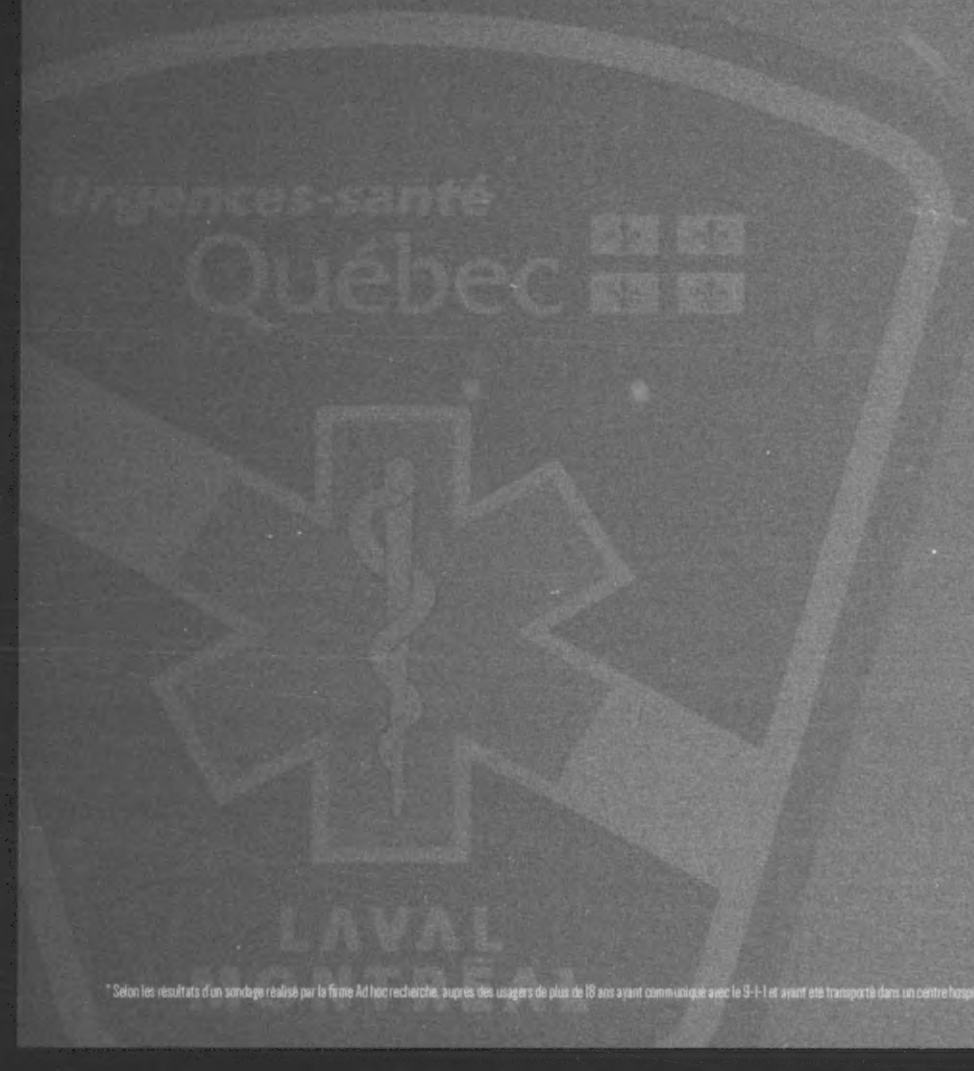
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014 | 2015

Urgences-santé
Québec

En 2014|2015
la Corporation d'urgences-santé, c'est :

- **1 415** employés, dont **948** techniciens ambulanciers paramédics et **99** répartiteurs médicaux d'urgence;
- **374 698** appels;
- **231 639** interventions;
- une population de **2,4 millions** de personnes;
- un territoire de **744 km²**;
- **3** centres opérationnels et **1** centre administratif;
- un taux de satisfaction général des patients envers nos services de **98 %***.



* Selon les résultats d'un sondage réalisé par la firme Ad hoc recherche, auprès des usagers de plus de 18 ans ayant communiqué avec le 9-1-1 et ayant été transportés dans un centre hospitalier.

Table des matières

Mot du président et directeur général 4
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents 5

Contexte et faits saillants 6

SECTION 1 : La Corporation d'urgences-santé 7
Mission 8
Vision 8
Valeurs 9
Philosophie de gestion 9
Territoire et clientèle 9
Membres du conseil d'administration 10
Organigramme 12
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 12
Sommaire des principaux résultats 13

SECTION 2 : Résultats du plan stratégique 2012-2015 15
Enjeu 1 : Une réponse adéquate aux besoins de la population 16
Enjeu 2 : Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires 18
Enjeu 3 : Une organisation performante et apprenante 20
Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la déclaration de services aux citoyens 21
Satisfaction de la clientèle 22

SECTION 3 : Utilisation des ressources 23
Ressources humaines et environnement de travail 24
Répartition de l'effectif 25
Formation et perfectionnement du personnel 25
Planification de la main-d'œuvre 26
Ressources informationnelles 27
Ressources budgétaires et financières 27
Politique de financement des services publics 28
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 28
Mesures de réduction des dépenses 29

SECTION 4 : Autres exigences 31
Accès à l'égalité en emploi 32
Développement durable et changements climatiques 34
Emploi et qualité de la langue française 37
Protection des renseignements personnels et accès à l'information 37

SECTION 5 : États financiers 39

Rapport de la direction 40

Rapport de l'auditeur indépendant 41

États financiers 42
État des résultats et de l'excédent cumulé 42
État de la situation financière 43
État de la variation de la dette nette 44
État des flux de trésorerie 45
Notes complémentaires 46

Renseignements complémentaires sur certaines activités de la corporation (non audités) 57

MOT DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

La fierté de contribuer, appel après appel, au mieux-être de la population de notre territoire, voilà ce qui motive l'ensemble des employés de la Corporation et ce qui guide chacune de nos décisions depuis toujours. L'année que nous venons de terminer n'a pas fait exception!

En plus de marquer la fin de notre plan stratégique, l'année 2014-2015 a été ponctuée d'avancées notables. Ces avancées ont permis l'optimisation de la chaîne d'intervention préhospitalière sur notre territoire, mais également la mise à profit de nos compétences internes, et ce, au bénéfice de la population. Dans un cas comme dans l'autre, ce sont les particularités de notre territoire qui ont permis ces changements.

Il reste que, chaque jour, nous devons composer avec des défis, que nous devons, en fait, considérer comme des occasions de dépassement.

Pensons au déploiement de l'administration de l'antidote naxolone à l'été 2014. L'objectif était de permettre aux techniciens ambulanciers paramédics de mieux répondre à une problématique régionale de surdoses de drogues de synthèse. Il y a aussi eu l'implantation de 27 nouveaux protocoles en soins avancés à l'automne. Ajoutons à cela l'obtention de la responsabilité de mettre en place et de coordonner les équipes d'intervention en transport et en rapatriement des patients suspectés d'avoir contracté la maladie à virus Ebola. Cette responsabilité nous avait été octroyée par le ministère de la Santé et des Services sociaux en raison de notre statut de territoire de transit de voyageurs et de notre expertise quant aux interventions à haut risque. Même si ces avancées sont, à première vue, celles de nos techniciens ambulanciers paramédics et de nos répartiteurs médicaux d'urgence, elles rejaillissent sur l'ensemble de la profession et du milieu.

Tous ces efforts sont axés vers un élément : le patient. Ceux qui ont utilisé nos services reconnaissent, d'ailleurs, ces efforts et ils nous l'ont témoigné par l'entremise d'un sondage visant à connaître la satisfaction de la clientèle. Les résultats nous ont permis d'apprendre que le taux de satisfaction général à l'égard de nos services est de 98 %. Mieux encore, 86 % des patients se disent très satisfaits des services qu'ils ont reçus. Ces résultats, nous les devons au travail de tous nos intervenants de même qu'à la collaboration continuelle de nos partenaires des différents milieux de la santé et des services préhospitaliers.

Il faut, évidemment, garder à l'esprit que les années à venir seront empreintes de renouveau, et ce, sur plusieurs plans. Il suffit de penser aux travaux rattachés au rapport du Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence auquel nous contribuons, au déploiement de la nouvelle structure du réseau de la santé, aux nouvelles modalités de fonctionnement liées à l'entrée en fonction des mégahôpitaux sur notre territoire ou, plus près encore, à nos nouvelles façons de faire qui entreront en vigueur dès le déménagement de notre centre administratif et de notre Centre de communication santé. À nouveau, au-delà des défis, il y a des occasions de dépassement!

Notre milieu en est un d'actions constantes. Les occasions d'amélioration le sont tout autant, et c'est le capital humain, qui caractérise la force de notre organisation, qui sera le fer de lance de notre évolution. La volonté de chacun d'y contribuer sera le dénominateur commun de nos réussites.

Le président et directeur général,
Nicola D'Ulisse

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015 DE LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ :

- décrit fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présente ses objectifs, ses indicateurs, ses cibles à atteindre et ses résultats;
- affiche des renseignements exacts et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait à la fin de l'exercice, le 31 mars 2015.

Le président et directeur général,
Nicola D'Ulisse

DIFFÉRENTES RÉALISATIONS EN COURS D'ANNÉE ONT PERMIS L'OPTIMISATION DE LA CHAÎNE D'INTERVENTION CONFORMÉMENT AUX RESPONSABILITÉS D'URGENCES-SANTÉ PAR RAPPORT À CELLE-CI.

Puisque cette année marque le dernier cycle de la réalisation du Plan stratégique 2012-2015 d'Urgences-santé, plusieurs actions ont été déployées à l'interne, de même qu'avec la collaboration de partenaires. L'objectif était de maximiser l'efficacité de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire Montréal-Laval.

- Nouveaux protocoles en soins avancés

  Le 9 septembre 2014, 27 nouveaux protocoles en soins avancés ont été déployés à la suite de travaux concertés avec le département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, le Collège des médecins du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Depuis ce jour, les techniciens ambulanciers paramédics en soins avancés peuvent pleinement recourir à ces protocoles.

- Concrétisation de projets au bénéfice des citoyens de Laval

  Des travaux menés conjointement avec la Ville de Laval ont grandement évolué au cours de l'année. Le premier étant l'implantation du processus de validation de l'adresse entre Urgences-santé et le service 9-1-1 de Laval, le 24 mars 2014. Ainsi, ce processus de validation ne s'effectue qu'une seule fois par le service 9-1-1 de Laval, qui, lui, communique l'information validée à Urgences-santé. Ce processus permet un gain d'efficacité notable.

  Le second est l'accentuation des efforts communs dans l'établissement d'un service de premiers répondants sur le territoire de Laval pour compléter et renforcer la chaîne d'intervention préhospitalière dans cette région. Depuis mai 2014, la Corporation, le Service de sécurité incendie de la Ville de Laval et les élus de la Ville partagent une vision commune. Tous travaillent en étroite collaboration afin de concrétiser ce projet.

Participation au comité de mise en œuvre sur les services préhospitaliers d'urgence

À la suite de la publication du rapport *Services préhospitaliers : Urgence d'agir* du Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence en novembre 2014, le ministre de la Santé et des Services sociaux a créé, le 4 février 2015, un comité de mise en œuvre sur les services préhospitaliers d'urgence. La Corporation d'urgences-santé siège à ce comité et elle s'est engagée à participer activement à l'amélioration du système préhospitalier québécois dans une optique d'accessibilité, d'efficacité et d'efficience visant l'implantation d'une chaîne d'intervention préhospitalière complète sur l'ensemble de son territoire, et ce, en collaboration avec les autres intervenants du milieu.

Consultation des techniciens ambulanciers paramédics quant aux horaires de travail

En tant qu'organisation apprenante et en continuelle amélioration, Urgences-santé a procédé, en mars 2015, à un processus de consultation sur les horaires de travail auprès de ses techniciens ambulanciers paramédics. Cette étude, qui vise à connaître leur degré de satisfaction, lui permettra de définir de nouvelles orientations en matière de composition d'horaire.

Sondage de satisfaction de la clientèle

En janvier 2015, la Corporation a procédé à la mesure de la satisfaction des patients par rapport à ses 4 axes de services, soit le Centre de communication santé (CCS), les techniciens ambulanciers paramédics sur les lieux de l'événement et dans l'ambulance ainsi que la facturation.

Cette étude, produite tous les 2 ans, témoigne à nouveau de la satisfaction presque unanime des citoyens ayant utilisé les services d'Urgences-santé. En ce qui concerne la satisfaction générale, les résultats sont remarquables. En fait, 98 % des patients sondés se disent satisfaits, dont 86 %, très satisfaits. Ces résultats sont comparables à ceux observés en 2012 lors du dernier exercice.

25 ans de passion

La dernière année a marqué les 25 ans d'existence de la Corporation. Pour souligner cet événement, de nombreuses activités de communication, à caractère interne, ont été réalisées au cours des derniers mois : diffusion de capsules historiques, reconnaissance des expertises développées au cours de ce quart de siècle, mise en lumière du capital humain qui a contribué à l'évolution des pratiques. Voilà quelques éléments qui ont rendu vivant cet anniversaire.

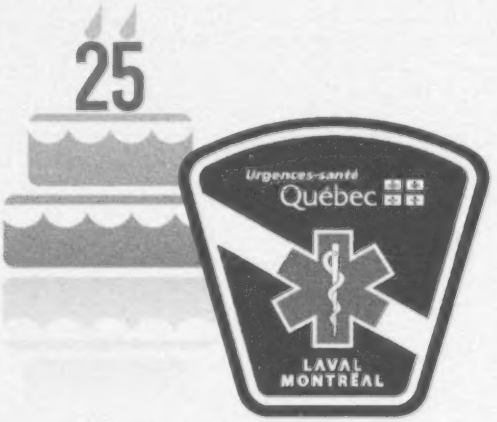
Dans la foulée, la définition d'un emblème corporatif unique et représentatif des particularités d'Urgences-santé a été réalisée. La nouvelle image réaffirme son affiliation au monde de la santé tout en demeurant conforme au Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec.

Ainsi, il reprend l'étoile de vie des services médicaux d'urgence, dont les six branches représentent les six fonctions des services médicaux d'urgence (repérage, alerte, intervention, secours sur place, soins en cours de transport, puis transfert au service hospitalier) et la met en évidence au milieu du nouvel écusson qui est divisé en deux par une bande oblique blanche. La partie du haut véhicule l'identité d'Urgences-santé tandis que la partie du bas indique le territoire couvert.

La bande oblique blanche, quant à elle, est un élément historique du métier d'ambulancier, qui remonte aux premières guerres menées par Napoléon Bonaparte. À l'époque, les premiers intervenants – à la fois soldats et soigneurs – portaient deux bandoulières blanches sur les épaules lorsqu'ils partaient chercher des blessés sur le champ de bataille.

Les trois couleurs utilisées ont été choisie pour leur symbolisme, c'est-à-dire :

- le bleu pour la vérité et la sagesse;
- le blanc pour l'équilibre et la paix;
- le noir pour la force et la rigueur.



SECTION I

Pierre, 48 ans
Code médical : I3-D-I
(Diabétique – Inconscience)

La Corporation d'urgences-santé

MISSION

Assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de sa clientèle.

CES SERVICES COMPRENNENT :

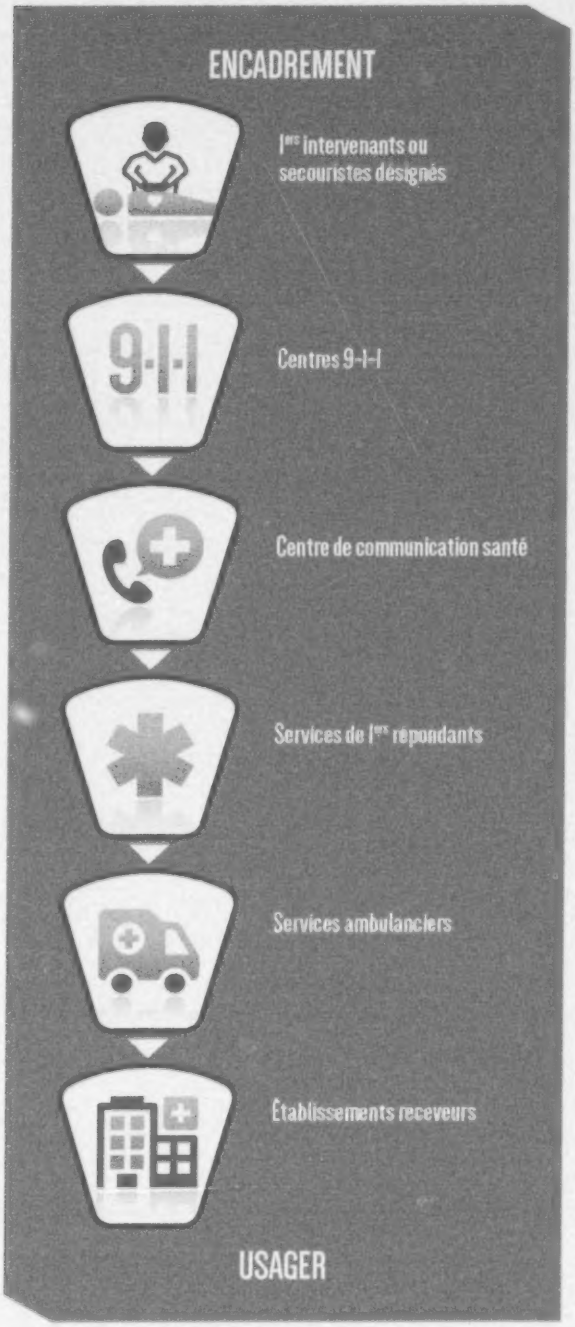
- le Centre de communication santé;
- les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

Urgences-santé a également la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur les territoires qu'elle dessert.

VISION

- Être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans la dispensation et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence en plus d'être un centre de référence du savoir.
- Être un « maillon fort » reconnu de la chaîne d'intervention des services préhospitaliers d'urgence intégrée au réseau de la santé et des services sociaux.
- Être reconnue pour sa culture corporative basée sur le respect des personnes et l'amélioration continue dans une organisation capable d'être à l'écoute, d'apprendre et de résoudre les problèmes.

LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE [1]



[1] Rapport Dicaire (2000)

La Corporation d'urgences-santé

VALEURS

Au nombre de six, les valeurs organisationnelles d'Urgences-santé s'inspirent à la fois de la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise* et des valeurs promues dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux.

Le code d'éthique d'Urgences-santé énonce ces valeurs fondamentales et sert de base à l'élaboration des règlements, des politiques, des procédures et des protocoles de l'organisation.

Loyauté **Diligence** **Intégrité**

Bienveillance **Respect** Compétence

PHILOSOPHIE DE GESTION

Afin de s'assurer que les décisions prises individuellement et collectivement respectent ses valeurs, Urgences-santé s'est dotée d'une philosophie de gestion basée sur les éléments fondamentaux suivants :

- la définition et le partage des rôles de même que le respect de chacun des rôles;
- la responsabilisation avec la délégation des pouvoirs requis;
- la reconnaissance de la contribution de l'équipe et de ses membres;
- la rigueur administrative, tout en agissant avec discernement et jugement;
- les actions centrées sur des résultats mesurables, mesurés et divulgués;
- l'imputabilité et la reddition de comptes;
- la mise en place de mécanismes de communication favorisant les échanges directs et personnalisés d'informations;
- le développement de comportements socialement responsables et la promotion d'initiatives en matière d'environnement et de développement durable;
- l'élimination du danger à la source dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Cette philosophie de gestion guide les actions d'Urgences-santé et permet de faire évoluer sa culture organisationnelle vers une organisation mobilisatrice, apprenante et performante.

TERRITOIRE ET CLIENTÈLE

Urgences-santé répond à tous les appels nécessitant des interventions en soins d'urgence sur son territoire.

Urgences-santé dessert une population de 2,4 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, un territoire d'une superficie de 744 kilomètres carrés.

Urgences-santé est une fière partenaire du réseau de la santé, plus particulièrement de celui de Montréal et de Laval. Ce dernier comprend 18 centres hospitaliers de soins généraux, spécialisés et universitaires, 3 centres hospitaliers de soins psychiatriques, 2 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés en pédiatrie et 13 centres de santé et de services sociaux.

Au nombre de ses particularités, la région métropolitaine comprend, notamment, un aéroport international par lequel ont transité 14 millions de passagers, un important réseau de transport en commun avec la particularité de comprendre un métro qui s'étend sur 71 km, un port, une raffinerie, un réseau routier dense et complexe comptant plus de 20 ponts, une concentration d'immeubles de bureaux au centre-ville et un grand nombre de personnes y affluant chaque jour.

Population de 2,4 millions de personnes

Territoires de Montréal et de Laval

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général
Corporation d'urgences-santé

REPRÉSENTANT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL

M. Frédéric Abergel *(à partir du 28 janvier 2015)*

Directeur des affaires cliniques, médicales et universitaires
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

REPRÉSENTANT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Dr Gilles Bourgeois

Médecin-conseil
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux
2e vice-président

REPRÉSENTANT DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS QUI EXPLOITENT LES CENTRES HOSPITALIERS DU TERRITOIRE

M. Jean-François Foisy

Directeur général
Hôpital Santa Cabrini
Secrétaire

REPRÉSENTANT DES COORDONNATEURS DES SALLES D'URGENCE SITUÉES DANS LES INSTALLATIONS MAINTENUES PAR LES ÉTABLISSEMENTS QUI EXPLOITENT LES CENTRES HOSPITALIERS DU TERRITOIRE

Poste vacant

REPRÉSENTANT DU MILIEU ÉCONOMIQUE OU DES AFFAIRES DU TERRITOIRE DE LA CORPORATION

M. Rick Leckner *(à partir du 28 janvier 2015)*

Président
Maison Brison Communications inc.

REPRÉSENTANT ET REPRÉSENTANTE DE LA VILLE DE LAVAL

M. Benoît Paquette *(jusqu'au 27 janvier 2015)*

Directeur adjoint
Service de police de Laval

Mme Sandra Desmeules *(à partir du 28 janvier 2015)*

Conseillère municipale – District Concorde-Bois-de-Boulogne et membre du comité exécutif
Ville de Laval

REPRÉSENTANTE DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Mme Anie Samson *(à partir du 28 janvier 2015)*

Conseillère, vice-présidente du comité exécutif et responsable de la sécurité publique et des services aux citoyens
Mairesse de l'arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension
Ville de Montréal

REPRÉSENTANTE DES SALARIÉS DE LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

Mme Lisanne Léveillé Desjardins

Technicienne ambulancière paramédic au groupe d'intervention médicale tactique

REPRÉSENTANT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

M. Claude Desjardins

Président-directeur général
Agence de la santé et des services sociaux de Laval
1er vice-président

REPRÉSENTANTE DES USAGERS

Mme Guylaine Charrois

Présidente
LocPharm

LISTE DES MEMBRES COMPOSANT LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

M. Jean-François Foisy, secrétaire du conseil

M. Claude Desjardins – 1er vice-président

Dr Gilles Bourgeois – 2e vice-président

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

COMITÉ DE GOUVERNANCE

Dr Gilles Bourgeois, président du comité *(jusqu'au 23 mars 2015)*

Mme Guylaine Charrois

M. Claude Desjardins *(à partir du 24 mars 2015)*

Mme Lisanne Léveillé Desjardins

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

COMITÉ DE VÉRIFICATION

M. Jean-François Foisy, président du comité

M. Benoît Paquette *(jusqu'au 27 janvier 2015)*

M. Frédéric Abergel *(à partir du 24 mars 2015)*

Dr Gilles Bourgeois *(à partir du 24 mars 2015)*

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS

Mme Guylaine Charrois, présidente du comité *(jusqu'au 23 mars 2015)*

M. Claude Desjardins *(jusqu'au 23 mars 2015)*

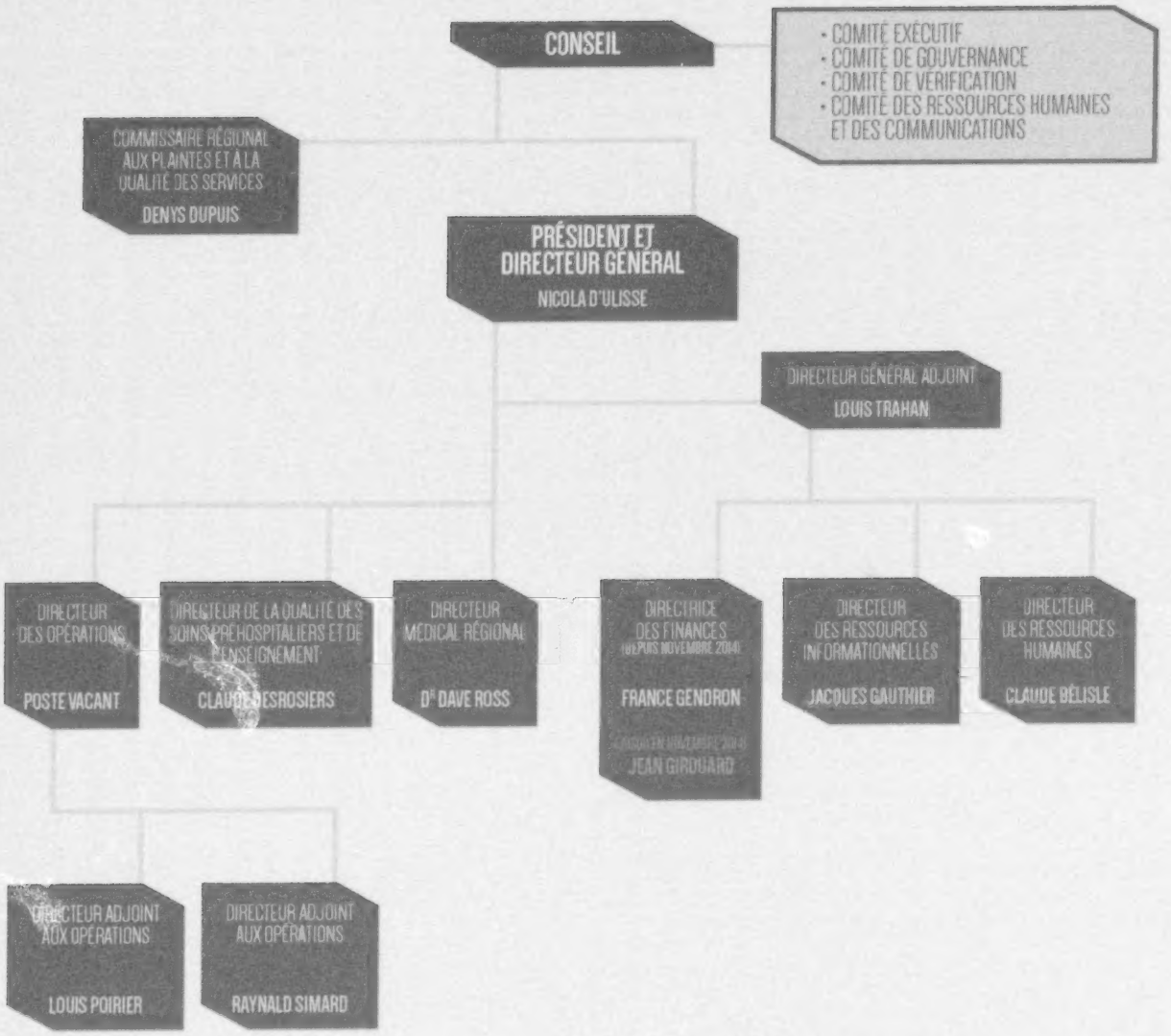
Mme Sandra Desmeules *(à partir du 24 mars 2015)*

M. Rick Leckner *(à partir du 24 mars 2015)*

Mme Anie Samson *(à partir du 24 mars 2015)*

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

ORGANIGRAMME



CODES D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Dans l'exercice de leurs fonctions, les administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Ce document peut être consulté à l'adresse suivante : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/M_30/M30R1.htm.

Les administrateurs sont également régis par le code d'éthique d'Urgences-santé, lequel a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011. Le code d'éthique est accessible sur le site Web d'Urgences-santé.

Ce document peut être consulté à l'adresse suivante : https://www.urgences-sante.qc.ca/wp-content/uploads/2014/03/Code-ethique-d_Urgences-sante.pdf.

En 2014-2015, aucun cas n'a dû être traité en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

ENJEU 1	Une réponse adéquate aux besoins de la population	
Orientation 1.1	**Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de services adaptée et actualisée**	
Axes d'intervention	**Principaux résultats**	**Référence**
L'offre de services	Le sondage de satisfaction de la clientèle 2014-2015 démontre un taux de satisfaction générale de 98 % (86 % des patients se disent très satisfaits). La mise en place de la deuxième phase du Plan d'action sur l'optimisation des ressources ambulancières a permis une diminution de 53 secondes de la durée d'intervention au lieu de destination (en centre hospitalier) depuis son implantation. Un comité de coordination en planification des effectifs a été mis sur pied afin d'assurer l'adéquation de l'offre de services préhospitaliers d'urgence et la demande de service de la population. Le temps de réponse systémique aux appels de priorités 0 et 1 est passé de 7,06 en 2013-2014 à 7,14 minutes en 2014-2015. Le taux de survie se chiffre à 40,3 % en 2013-2014, comparativement à 41,6 % en 2012-2013. Le taux de conformité aux protocoles cliniques s'élève à 93,1 % en 2013-2014, comparativement à 94,8 % en 2012-2013. Les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles sont toujours générées durant l'année suivant l'année de référence telle que documentée au rapport annuel clinique transmis au MSSS.	p. 16
Le développement des pratiques préhospitalières	Implantation de 27 nouveaux protocoles en soins avancés et sanction du programme universitaire en soins avancés de l'Université de Montréal. Activités de recherche comptant huit projets de recherche actifs, neuf analyses et un partage de données auprès des chercheurs externes.	p. 17

ENJEU 2	Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	
Orientation 2.1	**Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient**	
Axes d'intervention	**Principaux résultats**	**Référence**
La mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière	Implantation du processus de validation de l'adresse entre Urgences-santé et le service 9-1-1 de la Ville de Laval. Dépôt du rapport interne d'étape du projet de coordination et de réseautage avec le centre de santé et de services sociaux de Laval (en juin) avec la volonté de poursuivre cet accompagnement innovateur des patients.	p. 18
La collaboration avec les partenaires	Signature, mise à jour des ententes et étude de faisabilité avec les différents services de premiers répondants du territoire. Coordination d'ententes avec les partenaires du réseau de la santé sur l'amélioration de la prise en charge des patients aux établissements receveurs.	p. 18

ENJEU 2 *(SUITE)*	Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	
Orientation 2.2	**Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles**	
Axes d'intervention	**Principaux résultats**	**Référence**
Le contrôle budgétaire	Respect des objectifs gouvernementaux et corporatifs de compression.	p. 19
L'engagement envers le développement durable	Déploiement du Plan d'action en développement durable 2012-2015 de la Corporation. Participation à la table de travail sur la gestion des matières résiduelles en santé en collaboration avec les établissements de santé du réseau et RECYC-QUÉBEC.	p. 19

ENJEU 3	Une organisation performante et apprenante	
Orientation 3.1	**Améliorer la performance organisationnelle**	
Axes d'intervention	**Principaux résultats**	**Référence**
Le maintien et le développement des compétences	Développement du programme interne de gestion de carrière. Amélioration des processus et des activités du centre de formation.	p. 20
La gestion performante et imputable	Centralisation du traitement des plaintes et de la revue d'événement. Achèvement de multiples audits sur des activités critiques. Déploiement d'actions liées à la santé et à la sécurité au travail.	p. 20
La communication efficace	Mise en place d'outils de communication permettant de multiplier les canaux visant la population, les partenaires et les employés. Multiplication des occasions de rencontres internes entre les employés de tout niveau.	p. 20

SECTION 2

Albert, 74 ans
Code médical : 28-C-4j*
(Accident vasculaire cérébral – Faiblesse ou engourdissement soudain d'un côté)
* Évidence claire moins de 3,5 heures

Résultats du plan stratégique 2012 | 2015

ENJEU I

Une réponse adéquate aux besoins de la population

Conformément à sa mission, le rôle premier d'Urgences-santé est d'offrir un service préhospitalier d'urgence qui répond aux besoins de la population qu'elle dessert. Cependant, des changements démographiques et géographiques exercent des pressions considérables sur la capacité de l'organisation à subvenir à ces besoins. D'une part, le vieillissement de la population pourrait complexifier la nature clinique des cas. Il risque aussi de concentrer la demande en services préhospitaliers d'urgence autour de certains établissements, comme les résidences de personnes âgées ou les centres d'hébergement et de soins de longue durée, nécessitant ainsi la révision des modes de déploiement des véhicules sur le territoire. D'autre part, l'engorgement du système de santé, particulièrement des salles d'urgence, découle d'une utilisation prolongée des ressources d'Urgences-santé. Cela est attribuable aux délais supplémentaires de prise en charge du patient dans les établissements receveurs. Urgences-santé devra adapter et actualiser son offre de services pour répondre de façon adéquate aux besoins de la population qu'elle dessert.

ORIENTATION I.I

Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de services adaptée et actualisée

Contexte lié à l'orientation

Afin de maintenir ses performances opérationnelles, et ce, malgré les croissances vécues du nombre de transports et les pressions qu'imposent les éléments contextuels qui risquent d'influencer l'offre de services, Urgences-santé cible deux axes d'intervention, soit l'adaptation de l'offre de services et le développement des pratiques préhospitalières.

AXE : L'OFFRE DE SERVICES

Au cours des prochaines années, Urgences-santé entreprendra plusieurs projets visant la révision et l'adaptation des modes opérationnels de la Corporation. Des efforts seront aussi fournis afin de revoir ses modes de déploiement en fonction des projets de construction et d'amélioration du réseau routier, des mouvements démographiques et des événements spéciaux qui marquent le territoire. L'effet des modifications de l'offre de services sera évalué par le degré de satisfaction de la clientèle. Ce processus rétroactif devra être encadré d'une méthodologie de mesure et d'outils fiables permettant la collecte de données, la formulation de conclusions significatives et de recommandations pertinentes.

RÉSULTATS 2014-2015

Mesure de la satisfaction des patients

En janvier 2015, la Corporation a mesuré le degré de satisfaction des patients par rapport aux 4 axes de services de la Corporation, soit le Centre de communication santé (CCS), les techniciens ambulanciers paramédics sur les lieux de l'événement et dans l'ambulance ainsi que la facturation. Cette étude, qui témoigne de la satisfaction presque unanime des citoyens ayant utilisé ses services, met en lumière des résultats remarquables. En effet, 98 % des patients sondés se disent satisfaits, dont 86 %, très satisfaits. Ces résultats sont comparables à ceux observés en 2012 lors de la dernière démarche similaire.

Efficience opérationnelle

Sur le plan interne de la gestion opérationnelle, la Corporation a mis en œuvre la deuxième phase de son Plan d'action sur l'optimisation des ressources ambulancières. Celui-ci mise sur des gains en efficacité interne afin de réduire la durée au lieu de destination (centre hospitalier). Cette deuxième phase a comme objectif la consolidation des gains réalisés lors de la première phase tout en visant l'optimisation de la disponibilité véhiculaire afin de répondre aux besoins de la population. Depuis son implantation, le 8 janvier 2015, on constate un frein à l'augmentation du temps au lieu de destination.

Afin de bonifier son efficacité opérationnelle, le comité de coordination en planification des effectifs a aussi poursuivi ses travaux pour assurer l'adéquation de l'offre de services préhospitaliers d'urgence de la Corporation et les variations annuelles, saisonnières, périodiques, hebdomadaires et quotidiennes de la demande de services autant d'urgence qu'interétablissements en fonction des ressources disponibles. En ce sens, il est responsable de l'élaboration, de l'implantation, de la mise en œuvre et du suivi d'un processus de modulation des effectifs. Cette fonction critique est au cœur des opérations et permet de maintenir une veille quant à l'utilisation et au déploiement des ressources de la Corporation.

Dans le cadre de son mandat, ce comité a présenté une planification complète des effectifs. Le plan de modulation 2015-2016 s'attarde à la planification annuelle des besoins de remplacement en se basant sur un ensemble de paramètres et d'orientations corporatives. Ce plan est accompagné d'une reddition de comptes périodique, ce qui permettra un meilleur suivi de l'avancement des travaux du comité tout en présentant un portrait complet de la réalité budgétaire et opérationnelle de la Corporation.

Formation et qualité

Une restructuration des processus et des activités de formation a également été entreprise au sein de la Corporation. Ceci avec comme objectif de mieux coordonner, de structurer et de normaliser les processus liés à la dispensation de la formation ainsi que d'adapter l'offre de formation aux besoins de l'organisation tout en validant le rendement de ce volet.

Quant à la mesure du temps de réponse systémique aux appels les plus urgents (ceux de priorité 0 et 1), soit le temps entre le moment où un incident est rapporté au centre de communication et le moment où arrive la première ressource préhospitalière sur le lieu de l'incident, était de 7,06 minutes en 2013-2014.

Par ailleurs, le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires en 2013-2014 se chiffrait à 40,3 %. Ce taux est un indicateur clé de l'amélioration de l'état de santé du patient lors de sa prise en charge et permet non seulement de mesurer l'efficience du système préhospitalier, mais aussi de répondre à l'objectif premier de l'intervention préhospitalière, qui est de réduire la mortalité et la morbidité. Ce taux de survie, jumelé à la qualité des interventions, mesurable par le taux de conformité, représente la véritable mesure des performances du système préhospitalier d'urgence.

Le taux de conformité de l'ensemble des protocoles cliniques selon les normes du plan de qualité provincial a relativement diminué, passant de 95,8 % en 2012-2013 à 93,1 % en 2013-2014. Il faut préciser que les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles cliniques sont toujours générées durant l'année suivant l'année de référence.

Résultats du plan stratégique 2012|2015

PERFORMANCES OPÉRATIONNELLES

Temps de réponse systémique aux appels de priorité élevée

ANNÉE FINANCIÈRE	
2014-2015	**2013-2014**
7.14 minutes	7.06 minutes

	VOLUMES D'ACTIVITÉ 2014-2015			VOLUMES D'ACTIVITÉ 2013-2014		
	Service 9-1-1	Interétablissements	Total	Service 9-1-1	Interétablissements	Total
Appels reçus	329 519	45 179	374 698	325 850	47 896	373 746
Affectations	266 264	38 836	305 100	251 328	41 450	292 778
Interventions	231 639	34 238	265 877	227 996	36 835	264 831
Transports facturés	193 565	32 102	225 667	192 518	34 410	226 928

AXE : LE DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES PRÉHOSPITALIÈRES

Compte tenu de sa taille et de sa structure, Urgences-santé a la chance inouïe de participer à des projets de recherche avec ses partenaires. Que ce soit par sa relation avec le département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ou d'autres intervenants, Urgences-santé souhaite élargir le savoir préhospitalier afin d'en faire profiter l'ensemble du système préhospitalier et la population. L'élaboration d'un plan visant à accroître la participation d'Urgences-santé à des recherches structurées favorisera le développement de nouveaux savoir-faire et protocoles, la participation à des projets pilotes et la publication des résultats de recherche pouvant nettement améliorer l'offre et la qualité des services.

RÉSULTATS 2014-2015

Le 9 septembre 2014, 27 nouveaux protocoles en soins avancés ont été implantés à la suite de travaux concertés avec le département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, le Collège des médecins du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux. De plus, le programme de formation universitaire en soins avancés, qui sera offert à l'Université de Montréal, a reçu les sanctions nécessaires de la part de l'Université de Montréal et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

La Corporation participe activement au développement des pratiques préhospitalières. Par son programme visant la participation d'Urgences-santé dans la recherche avec ses partenaires, la Corporation favorise l'élargissement des savoirs dans le domaine tout en mettant à la disposition des citoyennes et des citoyens l'information nécessaire leur permettant d'engager le dialogue avec elle, de s'informer et de réagir à certaines initiatives. Cette année, huit projets de recherche actifs, neuf analyses et un partage de données ont été lancés dans le cadre de ce programme.

D'ailleurs, le projet de recherche *Le mouvement du rachis cervical lors du transfert du patient et l'application des techniques de stabilisation* a fait l'objet d'une publication dans la revue *Prehospital Emergency Care* (juillet/septembre 2014). La Corporation a également été invitée à présenter les résultats d'autres projets à l'occasion de multiples congrès touchant la santé et le domaine préhospitalier.

ENJEU 2

Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires

Urgences-santé a aussi le mandat de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière. Pour ce faire, la Corporation s'allie à un nombre important de partenaires afin de bonifier son offre de services et de mettre en place des initiatives favorisant l'augmentation du nombre de maillons dans la chaîne d'intervention préhospitalière présents lors des interventions préhospitalières. À cette collaboration s'ajoute le souci de faire une utilisation judicieuse des ressources à sa disposition. Le regroupement de ces éléments forme un système préhospitalier d'urgence complet.

En tant que partenaire privilégiée de la Direction adjointe des services préhospitaliers d'urgence du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé participe aussi à l'atteinte des orientations stratégiques ministérielles telles qu'elles sont décrites dans le Plan stratégique 2010-2015 du ministère de la Santé et des Services sociaux, notamment en ce qui a trait à la collaboration avec les partenaires afin d'agir sur les principaux déterminants de la santé et du bien-être et la mise en œuvre des projets structurés d'optimisation des ressources, générateurs de gains de performance pour le réseau de la santé et des services sociaux.

ORIENTATION 2.1

Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient

Contexte lié à l'orientation

En accord avec les orientations stratégiques du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé se penche sur les moyens d'améliorer la performance du système de santé. Dans cette optique, une réflexion fondamentale sur l'optimisation du système préhospitalier a été entamée.

AXE : LA MOBILISATION DE LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE

En collaboration avec ses partenaires, Urgences-santé souhaite assurer, à l'ensemble de la population de son territoire, un accès à un système préhospitalier efficient.

RÉSULTATS 2014-2015

Conformément aux recommandations de la Commission de l'administration publique et du Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence, les travaux visant la révision du processus de validation de l'adresse entre Urgences-santé et le service 9-1-1 de la Ville de Laval ont mené à son implantation le 24 mars 2014. Ainsi, ce processus ne s'effectue qu'une seule fois par le service 9-1-1 de Laval, qui communique le renseignement validé à Urgences-santé. Cela permet de gagner en efficacité. Bien qu'il soit en phase de consolidation, de mise au point et de familiarisation par le personnel, ce projet démontre clairement la volonté de faire progresser les dossiers menant à l'amélioration du système préhospitalier d'urgence.

Toujours sur le territoire de Laval, le projet de coordination et de réseautage avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval a permis la prise en charge de patients déjà connus et desservis à domicile par le CSSS, évitant ainsi un transport ambulancier et diminuant, par le fait même, l'engorgement des salles d'urgence. Les résultats positifs de ce projet démontrent les possibilités qu'offre la collaboration entre les intervenants du réseau de la santé et sa valeur ajoutée pour le patient. La Corporation et les intervenants du réseau de la santé sont enthousiastes et ouverts à la poursuite du projet.

AXE : LA COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

Afin de poursuivre cette optimisation, la mobilisation des partenaires d'Urgences-santé sera aussi nécessaire.

RÉSULTATS 2014-2015

Par rapport au volet des premiers répondants, le protocole d'entente entre la Corporation d'urgences-santé en sa qualité d'agence et la Ville de Côte-Saint-Luc pour son service de premiers répondants a été signé le 7 janvier 2015, et ce, pour une période de 3 ans.

Quant aux premiers répondants du Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal, le comité de gestion de l'entente s'est penché sur la structure d'intervention et a émis un certain nombre de recommandations. Celles-ci ont été soumises au ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces travaux ont permis, à compter du 22 janvier 2015, de procéder à la modulation des appels de premiers répondants sur le territoire de Montréal. Des travaux supplémentaires sont également en cours afin d'améliorer la disponibilité de ces intervenants et de consolider leur formation.

Toujours à propos des recommandations de la Commission de l'administration publique, la Corporation d'urgences-santé poursuit ses efforts dans l'établissement d'un service de premiers répondants sur le territoire de Laval afin de compléter la chaîne d'intervention préhospitalière dans cette région. Depuis mai 2014, la Corporation et le Service de sécurité incendie de la Ville de Laval et les élus de la Ville partagent une vision commune et travaillent en étroite collaboration afin de concrétiser ce projet.

Les travaux visant la révision de l'Entente sur la répartition des patients en ambulance aux centres hospitaliers de Montréal et de Laval ont été prolongés en raison du projet de loi n° 10 : Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales, sanctionné le 9 février 2015.

Il est à noter que la Corporation a fourni durant l'année l'ensemble des données nécessaires à la révision des quotes-parts attribuées aux centres hospitaliers de son territoire à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Cette mise à jour a été implantée le 1er avril 2015.

ORIENTATION 2.2

Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles

Contexte lié à l'orientation

Urgences-santé partage avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'ensemble de la fonction publique des préoccupations portant sur l'utilisation responsable et judicieuse des ressources et des fonds publics.

AXE : LE CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

RÉSULTATS 2014-2015

Les cibles prévues au Plan d'action pour la réduction ainsi que pour le contrôle des dépenses 2010-2014 du Conseil du trésor et la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette ont largement été atteintes en 2013-2014.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, la Corporation a également été visée par une série de décrets émanant du Conseil du trésor, dont les CT214047, CT214140 et CT214371. Conformément aux modalités prescrites, la Corporation a scrupuleusement respecté ses engagements et a fourni l'ensemble des redditions de comptes qui lui ont été demandées. Afin d'assurer l'adoption des orientations gouvernementales liées à la saine gestion des fonds publics et leur appropriation par le personnel d'encadrement, la Corporation a présenté, lors de rencontres de gestion en août et décembre 2014, sa situation financière et a imposé l'instauration de mesures de compressions additionnelles tout en misant sur la révision et l'optimisation des processus.

AXE : L'ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

RÉSULTATS 2014-2015

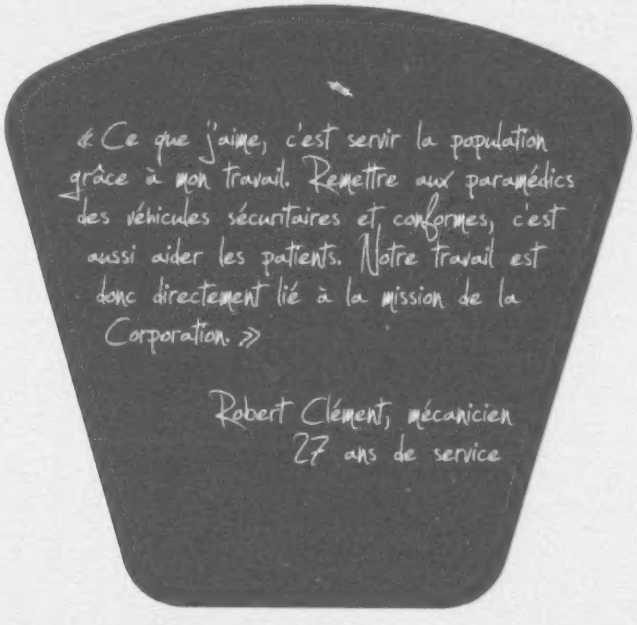
Au cours de l'année, la Corporation a poursuivi le déploiement de son plan d'action en développement durable 2012-2015.

Les travaux du comité de développement durable ont principalement porté sur :

- la publication du nouvel outil de communication électronique *PRIO* qui permet de diffuser des capsules vertes, sans papier, de façon efficace, et ce, afin de sensibiliser les employés au développement durable;
- la création d'un guide de l'été pour sensibiliser les employés aux pratiques de développements écologiques durant la belle saison;
- la mise à jour du site intranet et l'utilisation de nouveaux moyens de communication pour atteindre les employés et les sensibiliser au développement durable.

La Corporation siège maintenant à la table de travail sur la gestion des matières résiduelles en santé. Cette table regroupe des représentants des principaux établissements du ministère de la Santé et des Services sociaux afin de trouver des solutions aux problèmes communs en développement durable.

Le comité poursuit également ses travaux liés au plan d'action triennal de développement durable 2015-2018.



ENJEU 3

Une organisation performante et apprenante

La nature urgente et souvent critique des appels auxquels Urgences-santé doit répondre quotidiennement nécessite des connaissances spécialisées et une rigueur dans l'exécution des tâches afin d'assurer au patient un service préhospitalier approprié et efficace. La qualité devient alors un enjeu de taille.

L'élargissement du champ de pratique des techniciens ambulanciers paramédics permettra d'offrir une gamme de soins plus vaste. Cependant, cette évolution s'accompagnera de défis liés à l'augmentation du nombre de transports, à l'engorgement du système de santé et à l'évolution des besoins de la population. Ces défis obligeront Urgences-santé à modifier ses modes opérationnels de manière fondamentale. Urgences-santé devra mettre en place des structures permettant de maintenir une vigie sur la qualité et les processus administratifs qui soutiennent sa mission.

ORIENTATION 3.1

Améliorer la performance organisationnelle

Contexte lié à l'orientation

L'atteinte des objectifs du plan stratégique d'Urgences-santé repose sur la capacité de son personnel à relever ses défis.

AXE : LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Urgences-santé doit soutenir le maintien et le développement des compétences cliniques qui permettront, notamment, de faire l'intégration des nouveaux protocoles cliniques qui découleront du mandat élargi des techniciens ambulanciers paramédics.

RÉSULTATS 2014-2015

Plusieurs sphères d'activités de la Corporation sont uniques en leur genre, ce qui complexifie le cheminement de carrière et le développement des individus. Un programme de gestion de carrière est en finalisation afin d'offrir plusieurs occasions en fonction des préférences et des compétences des personnes tout en assurant la mise en place d'une relève qualifiée. Ce programme en est aux étapes finales. Pour mener à bien ce projet, la direction des ressources humaines a déterminé les compétences clés pour deux types de cheminements de carrière et les activités de développement optimisant la progression de carrière. Son déploiement, qui est prévu durant l'exercice 2015-2016, nécessitera la sélection de candidats à haut potentiel démontrant un intérêt et un profil compatible aux fonctions visées par le programme. Il requerra aussi la mobilisation des ressources internes afin de fournir l'accompagnement et la rétroaction nécessaires à son succès.

La Corporation a également entrepris une restructuration des activités de formation dans le but d'assurer une meilleure coordination, de structurer et de normaliser les processus liés à la dispensation de la formation ainsi que d'adapter l'offre de formation aux besoins de l'organisation en validant l'efficience de ce volet et en assurant le maintien des compétences du personnel clinique. À ce titre, un plan de formation complet a été adopté par le comité de direction. Il est en cours de réalisation, et ce, en fonction des exigences ministérielles et des ressources allouées.

AXE : LA GESTION PERFORMANTE ET IMPUTABLE

Urgences-santé doit aussi veiller à adopter un modèle de gestion performant et imputable axé sur la qualité et la minimisation des risques.

RÉSULTATS 2014-2015

Durant la dernière année, toutes les plaintes de partenaires et de citoyens ont été transmises au commissaire régional aux plaintes et à la revue d'événements, au service de la qualité des soins et des normes professionnelles. Cette méthode favorise la convergence des informations auprès des personnes dédiées à leur analyse, le travail d'équipe et le respect des normes de traitement des plaintes prescrites par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

La Corporation a procédé à de multiples audits portant, notamment, sur :

- le centre de formation, la gestion des médicaments (suivant le changement de la réglementation en vigueur);
- le Centre de communication santé;
- le service de santé et de sécurité au travail.

La majorité des recommandations qui en ont découlé ont été intégrées dans un plan d'action en voie de réalisation.

La profession de technicien ambulancier paramédic n'est pas sans risque. Dans un milieu urbain, à haute densité, les risques de blessures sont d'autant plus importants. Toujours relativement à la santé et à la sécurité au travail, la Corporation a procédé au lancement de la campagne de sensibilisation *Toujours + de santé et sécurité au travail* au cours de l'automne 2014. Cette campagne a pour principal objectif de conscientiser les employés ciblés aux risques de blessures reliées aux mauvaises pratiques. Urgences-santé a comme objectif d'en réduire la fréquence.

AXE : LA COMMUNICATION EFFICACE

L'élaboration de stratégies de communication adaptées aux groupes cibles renforcera les liens avec la population, les employés et les partenaires tout en contribuant à une meilleure coordination des services.

RÉSULTATS 2014-2015

Afin de renforcer les liens avec sa population, ses employés et ses partenaires, Urgences-santé a déployé une série de nouveaux canaux de communication. Ceux-ci mettent à la disposition des citoyennes et des citoyens l'information nécessaire leur permettant de démystifier certaine facette du fonctionnement d'Urgences-santé, de s'informer et d'ouvrir le dialogue notamment grâce à la bonification du site Web, au développement de foires aux questions en lien avec différentes activités internes et au lancement, le 4 novembre 2014, du compte Twitter corporatif. Ce dernier a été dévoilé lors de l'assemblée annuelle des employés.

La nature des services préhospitaliers d'urgence fait en sorte que les employés sont dispersés sur le territoire (centres opérationnels, centre administratif ou terrain). Ce constat, jumelé à la répartition des quarts de travail sur plusieurs plages horaires, crée des défis importants quant à la communication interne. C'est pourquoi la Corporation a multiplié les occasions de rencontres, et ceci par des tribunes formelles et informelles. Mentionnons, entre autres, le retour de l'assemblée annuelle des employés. Cet événement avait pour but de présenter la vision et les orientations de l'organisation, de partager l'état des projets d'envergure et de mettre en lumière certains enjeux corporatifs, dont la santé et la sécurité au travail, tout en favorisant les échanges avec les employés présents.

Pour permettre à un maximum d'employés de faire entendre leur voix et d'avoir accès aux informations transmises lors de la rencontre, ils étaient invités à transmettre leurs préoccupations avant l'assemblée, afin que les sujets soient traités lors de celle-ci. Les réponses à ces questions, comme les moments forts de l'assemblée, ont été rendues disponibles sur l'intranet de l'organisation et publiées dans les éditions subséquentes de l'infolettre corporative le *PRIO*.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS PAR RAPPORT AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Engagements d'Urgences-santé

Urgences-santé s'engage à offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert par des interventions professionnelles. La Corporation mesure régulièrement la satisfaction de sa clientèle dans le but d'ajuster, lorsque cela est nécessaire, ses pratiques, ses services et ses modes de fonctionnement, et ce, tout en tenant compte de ses ressources. Ses engagements s'articulent autour d'une organisation respectueuse et professionnelle et d'un service d'urgence diligent et efficace.

UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET PROFESSIONNELLE

Engagement : répondre aux requêtes de façon humaine et courtoise, en assurant un service personnalisé

Résultats : En 2014-2015, le nombre de techniciens ambulanciers paramédics et de répartiteurs médicaux d'urgence ayant reçu des félicitations se chiffre à 646. En ce qui a trait au nombre de plaintes provenant des usagers ou de leur représentant, il y en a eu 142.

Engagement : demander et utiliser les renseignements personnels aux seules fins de répondre aux besoins du service, dans le respect des lois, afin de protéger la confidentialité des dossiers

Résultats : Depuis quelques années, la Corporation s'est dotée d'une politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. De cette façon, elle s'assure de respecter la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

En 2014-2015, la Corporation a reçu 800 demandes d'accès.

La durée moyenne de traitement par demande a été de 11,9 jours ouvrables.

Engagement : maintenir à jour la formation de son personnel

Résultats : Suivant les exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé assure la formation continue de son personnel afin que celui-ci offre les meilleurs services possibles à la population.

La Corporation a entrepris une restructuration des processus entourant les activités de formation dans le but d'assurer une meilleure coordination, de structurer et de normaliser ceux liés à la dispensation de la formation et d'adapter l'offre de formation aux besoins de l'organisation. Cette stratégie permet d'intégrer pleinement le centre aux orientations corporatives.

Engagement : offrir plusieurs modes de paiement afin de répondre aux besoins de sa clientèle

Résultats : Afin de faciliter le paiement de leur facture, la Corporation offre aux patients jusqu'à six modes de paiement.

À cet égard, le sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé en 2014-2015 a démontré que 89 % des patients se montrent satisfaits des modalités offertes pour le paiement de leur facture.

UN SERVICE D'URGENCE DILIGENT ET EFFICACE

Engagement : répondre aux appels du 9-1-1 dans les deux langues officielles, de façon polie, respectueuse et empathique

Résultats : Les exigences d'embauche précisent que les candidats au poste de répartiteur médical d'urgence doivent avoir une excellente maîtrise du français et de l'anglais. D'ailleurs, aucune plainte n'a été formulée à cet égard par les usagers.

Engagement : donner priorité à chaque appel du 9-1-1 de façon impartiale et professionnelle, en fonction des informations qui lui sont transmises et en respectant des protocoles reconnus

Résultats : Le maintien de la reconnaissance *Centre d'excellence accrédité en répartition médicale d'urgence* décernée par l'organisme *International Academies of Emergency Dispatch* nécessite le respect rigoureux de plusieurs critères et protocoles des plus hauts standards de qualité dans le domaine. Ceux-ci garantissent le professionnalisme, l'impartialité et l'excellence des traitements des appels provenant du service 9-1-1.

Un projet de recrutement, de formation et de qualité à la répartition au Centre de communication santé a été amorcé afin d'établir et de déployer un processus d'embauche actualisé, de mesurer la rétention du personnel, d'optimiser le programme de formation des nouveaux répartiteurs médicaux d'urgence et de mettre en place un programme d'amélioration de la qualité à la répartition des ressources préhospitalières.

Engagement : affecter une ambulance à chaque incident dans les meilleurs délais en fonction de la priorité des cas

Résultats : La modification de certaines procédures opérationnelles au cours de l'exercice a eu pour effet de protéger les performances opérationnelles aux appels les plus critiques.

Engagements : prodiguer des soins de qualité selon des protocoles reconnus et utiliser des équipements à la fine pointe des services préhospitaliers d'urgence

Résultats : Le taux de conformité aux protocoles cliniques répertoriés en 2013-2014 sur le plan de la qualité clinique témoigne de l'engagement de la Corporation envers sa clientèle et en fait un chef de file dans ce domaine au Québec. Le taux de conformité global d'Urgences-santé est à 93,1 %.

En raison d'une situation préoccupante sur notre territoire en lien avec une augmentation des cas d'intoxication sévères aux opiacés, Urgences-santé a implanté un programme d'administration d'antidote, la naloxone. Une première cohorte ciblée de 61 techniciens ambulanciers paramédics en soins primaires ont reçu la formation et celle-ci se poursuit.

Aussi, dans le but d'offrir les meilleurs soins possibles à sa clientèle, la Corporation a-t-elle procédé à l'implantation d'un nouvel équipement, la valve de Boussignac, dans l'ensemble de ses véhicules ambulanciers. Ce nouvel équipement permettra le traitement des patients victimes d'une difficulté respiratoire grave.

Engagement : transporter le patient au centre hospitalier le plus près et approprié en fonction de ses besoins médicaux et de la capacité d'accueil de l'établissement

Résultats : En 2014-2015, Urgences-santé et les deux agences de son territoire ont continué les travaux de mise à jour des modalités et des procédures liées aux ententes de désignation des centres hospitaliers afin d'améliorer leur efficience. En raison de la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux, ces travaux ont été suspendus à la demande de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Celle-ci a établi des quotes-parts à implanter le 1er avril 2015.

La détermination du centre hospitalier tient compte de plusieurs facteurs, dont la nature et la gravité du cas, la zone de prise en charge, la distance à parcourir, le type de cas (de spécialité ou d'appartenance), la vocation du centre hospitalier, le nombre de transports au centre hospitalier dans la dernière heure et le nombre de transports effectués dans l'ensemble des centres hospitaliers au cours des 24 dernières heures (quote-part).

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En 2014-2015, le nombre de techniciens ambulanciers paramédics et de répartiteurs médicaux d'urgence ayant reçu des félicitations se chiffre à presque 646. En ce qui a trait au nombre de plaintes provenant des usagers ou de leur représentant, il y en a eu 142. Il s'agit d'une légère diminution comparativement à l'année précédente.

Ce sondage est réalisé tous les 2 ans. En 2012-2013, la Corporation avait sondé sa clientèle dans le but d'évaluer sa satisfaction en matière de services préhospitaliers d'urgence offerts sur son territoire. Au terme de ce sondage, 97 % des usagers du service 9-1-1 s'étaient montrés satisfaits de la prestation des services reçus, dont 85 %, très satisfaits.

Une démarche similaire réalisée en 2014-2015 avec un même nombre de clients transportés durant la même période, soit de septembre à décembre, donne des résultats tout aussi intéressants : 98 % des usagers du service 9-1-1 affirment avoir été satisfaits, dont 86 %, très satisfaits. Ce constat se révèle très encourageant étant donné les efforts fournis pour assurer au quotidien la qualité des services.

	2014-2015	2013-2014
Félicitations reçues	646	731
Plaintes	142	161

SECTION 3

Mani, 9 ans
Code médical : 30-B-I
(Blessures traumatiques – Région du corps possiblement dangereuse)

Utilisation des ressources

RESSOURCES HUMAINES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Comme l'a recommandé le Comité de coordination en planification des effectifs, 48 techniciens ambulanciers paramédics ont été embauchés au cours de l'année 2014-2015. Le bassin de recrutement québécois est suffisant pour combler les besoins et permettre à la Corporation d'accomplir sa mission.

Parallèlement, un projet de refonte des mécanismes de recrutement, de formation et de qualité à la répartition au Centre de communication santé s'est amorcé afin d'établir et de déployer un processus d'embauche actualisé, de mesurer la rétention du personnel, d'optimiser le programme de formation des nouveaux répartiteurs médicaux d'urgence et de mettre en place un programme d'amélioration de la qualité à la répartition des ressources préhospitalières.

La Corporation a, par ailleurs, poursuivi la formation des répartiteurs médicaux d'urgence afin qu'ils acquièrent les compétences requises pour les deux volets de leur emploi : la prise d'appels et la répartition.

Sauf pour les emplois directement reliés aux services à la population, l'exercice financier 2014-2015 a été marqué, du 25 novembre 2014 au 31 mars 2015, par un gel de recrutement décrété par le Conseil du trésor.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Comme prévu au plan d'action 2012-2015 de la Direction des ressources humaines, la Corporation a poursuivi ses travaux menant à la révision et à l'élaboration des programmes de développement des ressources humaines.

Dans un premier volet, la Corporation est à finaliser l'élaboration d'un programme de gestion de carrière destiné à établir des cheminements de carrière pour les techniciens ambulanciers paramédics. Le but principal de ce programme est de déterminer les cheminements possibles pour un technicien ambulancier paramédic qui commence sa carrière à la Corporation et qui est désireux de s'inscrire dans un parcours, soit en tant que gestionnaire, soit en tant que professionnel clinique. Ce programme vise ultimement à assurer une meilleure rétention du personnel, une organisation de travail plus efficiente et du personnel mieux préparé aux défis corporatifs des prochaines années.

Les travaux d'élaboration de ce programme vont permettre de reconnaître les ressources internes qui pourront fournir aux candidats retenus l'expertise nécessaire afin de développer les compétences déterminées pour les 2 parcours. Urgences-santé a comme objectif un déploiement progressif à compter de l'automne 2015.

Dans un autre volet, la Corporation a effectué une révision en profondeur du plan de développement des ressources humaines.

Enfin, la Corporation a permis à sept employés de poursuivre leur développement dans le cadre du programme de relève des cadres instauré en partenariat avec l'Université Laval et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux dans le but d'obtenir un certificat en gestion des organisations.

SOUTIEN AUX EMPLOYÉS ET AUX TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

Le taux d'utilisation du programme d'aide aux employés par le personnel de la Corporation s'est élevé à 21% des employés durant l'année 2014-2015. La direction des ressources humaines, à la suite des renseignements qu'elle a reçus de la direction des opérations, a communiqué avec plus de 120 employés ayant été impliqués dans des interventions à risque de stress élevé.

La Corporation a également organisé de façon préventive 13 séances de soutien ciblant les employés étant intervenus, entre autres, dans des situations pédiatriques difficiles, des traumas majeurs ou des situations de grande violence.

Utilisation des ressources

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

Effectif en poste au 31 mars 2015

CATÉGORIES	2014-2015	2013-2014	Écart
Personnel de bureau	113	110	+3
Cadres	78	85	-7
Professionnels et non syndiqués	52	58	-6
Répartiteurs médicaux d'urgence	99	104	-5
Personnel de soutien	125	126	-1
Techniciens ambulanciers paramédics	948	935	+13
Total	**1 415**	**1 418**	**-3**

Effectif utilisé au 31 mars 2015

(heures travaillées et payées incluant les avantages sociaux, mais excluant les heures supplémentaires)

CATÉGORIES	2014-2015	2013-2014	Écart
Personnel de bureau	175 102	179 388	(4 286)
Cadres	187 621	202 354	(14 732)
Professionnels et non syndiqués	111 064	108 511	2 554
Répartiteurs médicaux d'urgence	173 108	172 166	942
Personnel de soutien	225 780	226 335	(556)
Techniciens ambulanciers paramédics	1 525 200	1 509 848	15 352
Total	**2 397 875**	**2 398 602**	**(726)**

Le nombre d'heures travaillées et payées inclut les heures travaillées ainsi que les heures payées en avantages sociaux et en formations. Dans le cas des techniciens ambulanciers paramédics, ces heures diffèrent de l'enveloppe budgétaire attribuée uniquement aux heures travaillées sur le terrain.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI		
Catégories d'emploi	**2014-2015**	**2013-2014**
Personnel de bureau	179	394
Cadres	228	820
Professionnels et non syndiqués	38	47
Répartiteurs et répondants médicaux d'urgence	1 524	2 034
Personnel de soutien	221	372
Techniciens ambulanciers paramédics	2 255	2 470

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION		
Catégories	**2014-2015**	**2013-2014**
Proportion de la masse salariale (%)	2.7	3.5
Nombre moyen de jours de formation par personne	3	4.1
Montants alloués par employé ($)	1 893	2 378

RÉPARTITION DES CHARGES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ (EN MILLIERS DE DOLLARS)

CHAMP D'ACTIVITÉ	2014-2015	2013-2014
Favoriser le développement des compétences	2 335	2 901
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	12	42
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	15	15
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	308	356
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	9	59
Total	**2 679**	**3 373**

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE

	2014-2015	2013-2014
Personnel de bureau	4	4
Cadres	5	1
Professionnels et non syndiqués	3	1
Répartiteurs médicaux d'urgence	1	3
Employés de soutien	0	2
Techniciens ambulanciers paramédics	12	12

TAUX DE ROULEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER

	2014-2015	2013-2014
Total	4.5%*	7.6%

*La formule de calcul utilisée est celle édictée dans le document *Tableaux et renseignements pour la production du Rapport annuel de gestion 2014-2015* transmis par le Conseil du trésor. La Corporation utilise dorénavant cette même formule pour la production de ses données. En utilisant la précédente formule, nous obtiendrons une donnée comparable pour l'exercice 2013-2014, soit 5.7%.

REDDITION DE COMPTES POUR LES ORGANISMES PUBLICS NON ASSUJETTIS À LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER AU 31 MARS 2015

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Nbre ETC*	Nbre d'employés au 31 mars 2015
Personnel d'encadrement	48 737	968	49 705	100	100
Personnel professionnel	22 269	-	22 269	45	46
Personnel infirmier	490	-	490	1	1
Personnel du bureau technicien et assimilé	488 234	38 533	526 767	931	1 055
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	58 516	1 272	59 788	111	119
Total des heures	**618 246**	**40 773**	**659 019**	**1 188**	**1 321**

*Équivalent temps complet

La Corporation devait respecter la cible qui s'élève à 664 236 heures pour la période du 1er janvier au 31 mars 2015. Elle l'a dépassée, en réalisant une économie de 5 217 heures.

Ces chiffres proviennent de la compilation réalisée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de l'année 2014-2015, la direction des ressources informationnelles a lancé un appel d'offres pour le projet de radiocommunication, qui consistait à remplacer tous les terminaux des utilisateurs, soit les radios portatives utilisées par les ressources opérationnelles, les radios mobiles installées dans les véhicules servant aux opérations ainsi que les bases radio installées dans les centres opérationnels et chez les partenaires. Un second appel d'offres pour changer les consoles radio du Centre de communication santé a également été publié. Ces 2 projets ont été implantés au même moment et ont permis d'améliorer significativement la qualité des communications radio dans le cadre des activités préhospitalières.

Urgences-santé a également rédigé et fait deux appels d'offres importants pour procéder au remplacement de ses liens de télécommunications et de son système téléphonique. L'implantation de ces projets est prévue durant le prochain exercice budgétaire.

Parmi les autres réalisations de la direction en 2014-2015, il faut mentionner plusieurs mises à niveau des systèmes de gestion, dont le rehaussement du système de paie et de l'entrepôt de données s'y rattachant ainsi que des logiciels de gestion financière et de gestion des ressources matérielles. Le système de gestion de la flotte a également été mis à niveau. De plus, le développement du nouveau système des horaires s'est poursuivi pendant l'exercice 2014-2015.

Tous ces projets se sont ajoutés aux activités courantes de continuité et de soutien offertes aux autres directions de la Corporation.

Les ressources du service informatique ont également amorcé la planification et les préparatifs pour faciliter la relocalisation du centre administratif. Ce projet majeur a monopolisé plusieurs ressources de la direction des ressources informationnelles. Les travaux se poursuivront tout au long du printemps et de l'été 2015.

Finalement, comme prévu dans le cadre de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, la Corporation a produit sa planification annuelle en ressources informationnelles pour l'année 2016 ainsi que la planification triennale des projets et des activités en ressources informationnelles pour 2016-2019.

Par contre, aucun échéancier n'a été publié pour permettre à la Corporation d'urgences-santé d'effectuer son bilan des activités en ressources informationnelles pour l'année 2014-2015. Voici tout de même l'avancement des principaux projets à titre indicatif.

LISTE DES PROJETS	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Horaires	35	Une nouvelle ressource est affectée au projet pour combler l'absence prolongée de l'analyste responsable.
Entrepôt de données	75	
Téléphonie	5	

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

CHARGES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2014-2015 ($)	Dépenses réelles ou probables 2014-2015 ($)	Dépenses réelles 2013-2014 ($)	Écart (000 $)	Variation (%)	Notes
Formation	3 102	2 018	2 754	(736)	-27 %	1
Administration générale	7 461	7 673	7 938	(265)	-3 %	
Informatique	3 815	3 013	3 005	8	0 %	
Services préhospitaliers d'urgence	98 221	98 115	94 437	3 678	4 %	2
Centre de communication	9 056	9 106	9 065	41	0 %	
Contrôle médical et assurance qualité	2 331	2 311	2 426	(115)	-5 %	3
Interventions spécialisées	2 728	3 171	2 956	215	7 %	4
Fonctionnement des installations	1 611	1 527	1 643	(116)	-7 %	5
Total	**128 331**	**126 934**	**124 224**	**2 710**	**2 %**	

Note 1 - Formation / Mesure de réduction de dépenses annoncées par le Conseil du trésor / Mise en place d'une équipe dédiée à l'événement *Maladie à virus Ebola* réduisant les heures de formation clinique

Note 2 - Services préhospitaliers d'urgence / Évolution de la charge de la cotisation à la CSST, augmentation du taux horaire moyen des techniciens ambulanciers paramédics, mise en place d'une équipe dédiée à l'événement *Maladie à virus Ebola* et augmentation des charges d'amortissement à la suite de l'acquisition de nouvelles ambulances

Note 3 - Contrôle médical et assurance qualité / Restructuration des activités de soutien aux opérations dans le cadre du contrôle de la qualité

Note 4 - Interventions spécialisées / Augmentation des activités du programme de soins avancés

Note 5 - Fonctionnement des installations / Renversement d'une clause de fin de bail pour le centre administratif

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Pour les biens et services actuellement tarifés

En 2014-2015, Urgences-santé a facturé 31 806 669 $ pour 225 667 transports ambulanciers, ce qui couvre environ 26 % des coûts engendrés par ce service. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 141 $. Le tarif provincial exigé pour un transport ambulancier est établi par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Présentement, le tarif que doit débourser un résident canadien pour un transport par ambulance est de 125 $, plus 1,75 $ par kilomètre parcouru. La dernière révision du tarif de base d'un transport ambulancier a été effectuée par le ministère de la Santé et des Services sociaux le 13 mars 1997.

Pour les biens et services actuellement non tarifés

Urgences-santé n'offre aucun service non tarifés.

« Me sentir utile, c'est le sentiment que j'ai dans mon travail! Comme agente de liaison, je suis la courroie de transmission entre l'administratif et l'opérationnel. Sans être avec les patients, je contribue quand même à ce qu'ils reçoivent des services de qualité. »

Roselyne Ernaelsteen,
technicienne ambulancière paramédic,
agente de liaison
31 ans de service

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec a formulé 5 recommandations sur la conformité à la Corporation dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec pour l'exercice 2013-2014. Voici les recommandations ainsi que le suivi et le plan d'action de la Corporation.

CONSTATATIONS	Recommandations	Suivi et plan d'action
Il n'y a pas de révision périodique des comptes utilisateurs réseau et de leurs accès.	Nous recommandons que la direction examine, à intervalle régulier, les droits d'accès des utilisateurs par le biais d'un processus formel. Les accès aux applications doivent être révisés par les propriétaires des données tandis que les accès aux bases de données et aux systèmes d'opération doivent être révisés par la direction des ressources informationnelles.	Un nouvel outil de gestion a été implanté à la direction des ressources informationnelles. Il est fonctionnel depuis le 15 octobre 2014. Il permet de faire l'inventaire des éléments technologiques et d'assurer le suivi des accès, des incidents et des demandes de changements. Toutes les actions sur les actifs informationnels sont consignées dans cet outil.
Certaines personnes du service de la comptabilité ont la possibilité d'attribuer les droits d'accès aux applications financières alors qu'elles devraient seulement avoir la responsabilité de les autoriser afin de séparer ces tâches incompatibles.	Nous recommandons que les mises à jour des profils d'utilisateurs et des menus systèmes ainsi que les outils facilitant ces mises à jour soient limités au personnel affecté à la sécurité TI.	Un profil d'accès est défini pour tous les types de postes de la Corporation. Ces profils contiennent les droits d'accès précis de toutes les applications et particulièrement, des applications financières. Ces profils sont, d'abord, validés avec les gestionnaires, puis avec les responsables des actifs informationnels. Les responsables des applications participent à définir les profils d'utilisateurs, mais ne font plus l'attribution des accès. L'attribution est faite par l'équipe du soutien informatique. Les accès aux responsables seront retirés. La révision des accès aux applications financières a été complétée.
Nous avons noté l'absence d'un processus formel ou automatisé permettant d'assurer que les droits d'accès soient automatiquement révoqués.	Nous recommandons que le responsable de la gestion de la sécurité soit automatiquement informé par le service des ressources humaines de toutes les cessations d'emploi et des situations relatives à l'emploi ayant une incidence sur les droits d'accès.	La direction des ressources humaines envoie à l'équipe du soutien informatique le détail de toutes les embauches, mutations et fermetures de dossiers. Le nouveau processus de mouvement de personnel est déjà en place en mode manuel. Il sera automatisé au cours de l'année.
Concernant l'application financière de la paie, nous avons noté que le profil permettant la gestion des dossiers des employés est accessible par un nombre trop important d'utilisateurs.	Nous recommandons que la direction examine, à intervalle régulier, les droits d'accès des utilisateurs par le biais d'un processus formel. Les accès aux applications doivent être révisés par les propriétaires des données tandis que les accès aux bases de données et aux systèmes d'opération doivent être révisés par la direction des technologies.	L'accès au profil de l'application de la paie ont été revus avec les responsables de la paie et des ressources humaines et ajustés par le soutien informatique.
Nous avons constaté qu'aucun plan de relève ou de continuité n'a été rédigé, ni testé, ni mis à jour périodiquement pour les applications financières.	Nous recommandons de mettre en place un plan de relève TI tenant compte des besoins d'affaires et étant en lien avec le plan de continuité des affaires. Ce plan devrait être documenté, révisé et testé annuellement.	Le plan de relève et de continuité est en cours d'approbation. Il dépend directement du choix de l'architecture de relève. Ce choix sera fait en vue du déménagement du centre administratif. Parallèlement, des tests de sauvegarde et de restauration sont faits par les responsables informatiques des applications avec l'aide du gestionnaire des bases de données ou des fournisseurs (pour les systèmes dédiés). Ces tests sont faits périodiquement et seront planifiés deux fois par année.

BONIS AU RENDEMENT

À la Corporation, le versement d'un boni au rendement ne s'applique qu'aux cadres. L'attribution d'un boni est basée sur le rendement du cadre évalué par son supérieur immédiat par l'intermédiaire de la gestion intégrée de la contribution. Ce processus établit les objectifs corporatifs et individuels à atteindre au cours de la période de référence.

La Corporation a respecté les directives gouvernementales concernant le versement des bonis aux cadres. Ainsi, aucun boni n'a été versé depuis l'exercice financier 2010-2011.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Urgences-santé partage avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'ensemble de la fonction publique les préoccupations portant sur l'utilisation responsable et judicieuse des ressources et des fonds publics. Pour cette raison, Urgences-santé s'engage à respecter la Loi concernant principalement la mise en oeuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 (L.Q. 2013, c.016).

À ce titre, des cibles de réduction de 2% de la masse salariale et de 3% pour les dépenses de fonctionnement de nature administrative ont été transmises à Urgences-santé par le Conseil du trésor pour l'exercice financier 2014-2015.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015

UTILISATION DES RESSOURCES	Cibles de réduction (000 $)	Réductions réalisées (000 $)
	2014-2015	Référence 2014-2015
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	119	291
Masse salariale	171	429

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

CONTRATS DE SERVICES, COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER JANVIER 2015 ET LE 31 MARS 2015		
	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique[1]	0	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	7	5 146 750 $
Total des contrats de services	7	5 146 750 $

1. Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.
2. Inclut les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État permet au Conseil du trésor et au ministre responsable de chaque organisme public d'obtenir des renseignements concernant l'effectif des organismes, notamment par des mécanismes de dénombrement et de planification. La Loi prévoit également la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor.

Pour Urgences-santé, la mise en œuvre de cette loi impose le maintien du nombre d'heures travaillées à celui observé au cours de l'année 2014. Depuis le 1er janvier 2015, et ce, jusqu'au 31 mars 2015, la Corporation a comptabilisé 659 019 heures travaillées pour l'ensemble de son personnel par opposition à 664 236 heures pour la même période en 2014, soit une diminution de 5 217 heures (-0,8%), respectant ainsi les cibles fixées.

SECTION 4

Jeanne, 88 ans
Code médical : I7-B-I
(Chute – Région du corps possiblement dangereuse)

Autres exigences

ACCÈS À L'ÉGALITÉ À L'EMPLOI

Afin de rendre des comptes du taux de représentativité des membres de groupes cibles, les ministères et les organismes devaient recevoir des renseignements concernant le taux d'embauche de la part du Secrétariat du Conseil du trésor afin d'effectuer les calculs demandés. Ces données n'étant pas disponibles pour la Corporation d'urgences-santé, les calculs présentés ci-dessous proviennent d'un questionnaire interne d'auto-identification à l'égalité à l'emploi remis lors de l'embauche.

Puisque la source de données diffère de celle ciblée par le Secrétariat du Conseil du trésor, les tableaux ci-dessous font référence à la « représentation » et non au « taux de représentativité » pour éviter toute confusion dans l'interprétation de ces données.

DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2014-2015

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Total de personnes embauchées	10	78	0	0
Employés en place au 31 mars 2015	989	426	0	0

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2014-2015

Statut d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Minorité ethnique	Minorité visible	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche (%)
Régulier	10	1	2	0	0	3	30
Occasionnel	78	5	8	0	0	13	16.7
Étudiant	0	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2012-2013	47.1	14.9	-	-
2013-2014	5.6	23.7	-	-
2014-2015	30	16.7	-	-

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER

RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2014-2015		2013-2014		2012-2013	
Groupe cible	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Représentation par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Représentation par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Représentation par rapport à l'effectif régulier total (%)
Minorité ethnique	51	5.2	50	5	69	7.31
Minorité visible	38	3.8	35	3.5	70	7.4
Autochtone	8	0.8	7	0.7	9	0.9
Personne handicapée	6	0.6	6	0.6	5	0.5

Autres exigences

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER

RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2015

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel et non syndiqué		Personnel de bureau		Répartiteurs médicaux d'urgence		Personnel de soutien		Techniciens ambulanciers paramédics		Total	
Groupe cible	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Minorité ethnique	4	5.5	4	9.1	7	7	-	-	4	5	32	5.1	51	5.1
Minorité visible	-	-	6	13.6	7	7	3	4.8	8	1	14	2.2	38	3.8
Autochtone	-	-	1	2.3	-	-	-	-	2	2.5	5	0.8	8	0.8
Personne handicapée	1	1.4	-	-	4	4	-	-	1	1.3	-	-	6	0.6

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DE FEMMES EN 2014-2015 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	6	37	-	-	43
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2014-2015 (%)	60	47.4	-	-	48.9

NOMBRE DE FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015

Représentativité	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel et non syndiqué	Personnel de bureau	Répartiteurs médicaux d'urgence	Personnel de soutien	Techniciens ambulanciers paramédics	Total
Nombre total d'employés réguliers	73	44	100	63	80	629	989
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	14	17	82	33	20	90	256
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	19.2	38.6	82	52.4	25	14.3	25.9

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Urgences-santé met tout en œuvre afin de répondre adéquatement aux recommandations de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et de l'Office des personnes handicapées du Québec. Elle poursuit ses efforts pour promouvoir la diversité lors de ces processus d'embauche et d'intégration. La Corporation maintient également les mesures mises de l'avant, notamment :

- en travaillant en étroite collaboration avec Emploi-Québec;
- en évaluant et en aménageant les postes de travail des employés et en les adaptant selon leurs besoins;
- en accentuant ses efforts de replacement des employés en fonction de leurs limitations fonctionnelles permanentes;
- en établissant des contacts avec les organismes dont la mission est d'appuyer et de soutenir les personnes handicapées;
- en sensibilisant le personnel de la Corporation par l'intermédiaire d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées et en créant un groupe de travail pour l'élaboration de celui-ci;
- en déployant de nouveau le questionnaire d'auto-identification *Égalité en emploi*.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Relativement à son plan d'action en développement durable, la Corporation s'est assurée, cette année, de maintenir ses activités quotidiennes tout en fournissant un environnement de travail sain à ses employés et en diminuant son empreinte écologique sur l'environnement. À cet effet, Urgences-santé a mis en place plusieurs initiatives.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER DES ORGANISATIONS

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		Cibles et indicateurs	Résultats de l'année
1. Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre	Favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement	Mettre à jour la politique de développement durable	Tous les nouveaux employés ont reçu la politique.
2. Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec	Favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement	1. Mettre en œuvre des activités de sensibilisation et d'information aux concepts de santé environnementale et de développement durable 2. Élaborer un rapport de développement durable chaque année	1. Une capsule verte est diffusée au minimum une fois par mois et un guide de l'été a été créé et diffusé. 2. Tous les employés ont reçu le rapport de développement durable diffusé dans le rapport annuel de gestion.
4. Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement	Promouvoir et favoriser de saines habitudes de vie et d'alimentation	1. Maximiser le nombre d'inscriptions au programme d'activités physiques 2. Organiser une campagne de sensibilisation sur l'alimentation	Urgences-santé a un programme d'aide aux employés et un programme d'activités physiques. Elle met aussi sur pied une campagne de vaccination annuellement.
6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux	Réduire son empreinte écologique lors de ses activités et gérer celles-ci de façon responsable et en conformité avec les principes de la politique	1. Optimiser la gestion des matières résiduelles générées par Urgences-santé 2. Optimiser la gestion des déchets biomédicaux générés par Urgences-santé 3. Réduire la consommation de papier 4. Réduire la consommation d'articles de bureau	Urgences-santé a amorcé plusieurs initiatives pour réduire son empreinte écologique en introduisant des clauses environnementales dans le programme fonctionnel et technique de son nouveau centre administratif. Par exemple, elle utilise des ampoules de basse consommation. Elle a également trouvé des options de rechange pour les produits d'hygiène et de salubrité et modifié les contrats en conséquence. Depuis plusieurs années, Urgences-santé applique des programmes de récupération, de recyclage (papier, carton, cartouches d'encre, piles) et de réemploi pour le mobilier et le matériel informatique désuets. La Corporation limite les commandes de fournitures de bureau.
7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services	Réduire son empreinte écologique lors de ses activités et gérer celles-ci de façon responsable en conformité avec les principes de la politique	Réduire les impacts d'Urgences-santé en matière de transport	Urgences-santé investit dans des véhicules moins polluants, réduisant ainsi sa production de gaz à effet de serre. Elle travaille sur la mise en place d'un site de covoiturage et propose aux employés des emplacements pour les vélos dans les garages.
14. Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle	Avoir une main-d'œuvre engagée et compétente	Assurer une meilleure adéquation entre l'horaire de travail et la conciliation travail-vie personnelle	Un nouveau modèle d'horaire pour les employés paramédics sera mis en place en 2015.
18. Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux	Favoriser les principes d'écoconstruction dans les projets de construction et de rénovation	Intégrer, autant que possible, les principes d'écoconstruction dans les projets de construction	Urgences-santé a ajouté des clauses environnementales dans le programme fonctionnel et technique de son nouveau centre administratif : local conforme au Règlement sur la santé et la sécurité du travail et à la norme ANSI/ASHRAE 62.1-M, appareils encastrés avec régulateur de classe « A », peintures et teintures certifiées EcoLogo ou Green Seal, panneaux certifiés EcoLogo, toilettes à faible consommation d'eau, robinet de lavabo avec détecteur de présence.
28. Accroître la participation à des activités de formation continue et de qualification de la main-d'œuvre	Avoir une main-d'œuvre engagée et compétente	Assurer le développement des ressources humaines en fonction des défis futurs	On note un ralentissement de la cadence de formation lié à la disponibilité des formations de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux et aux restrictions budgétaires actuelles. Toutefois, la formation obligatoire des paramédics est conservée.

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NON RETENU DANS LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	Motifs pour lesquels l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
3. Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec	Urgences-santé utilise des outils comme intranet et Internet pour diffuser ses actions en matière de développement durable. Ce point rejoint les actions mises en place au point 2 du plan d'action.
5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences	La Corporation propose aux citoyens de devenir des héros en 30 minutes grâce au programme d'enseignement de la réanimation cardiorespiratoire lancé le 3 octobre 2011. Les ressources des relations communautaires de la Corporation s'impliquent dans la communauté et aident à faire connaître nos services. De plus, des programmes conjoints avec nos partenaires ont permis le déploiement de défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans les endroits stratégiques au sein des communautés de son territoire. La Corporation diffuse également des informations utiles lors des mises en attente téléphoniques ainsi que sur son site Web.
8. Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolienne, géothermie, hydroélectricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement aux objectifs ci-contre. Toutefois, elle participe, de manière indirecte, à l'atteinte de certains des objectifs.
9. Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières	
10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsables et favoriser, au besoin, la certification des produits et des services	
11. Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services	
12. Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable	
13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions	
16. Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables	
17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	
19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones	
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience	
21. Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de soutien des écosystèmes	
23. Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable	
24. Accroître l'engagement des citoyens dans leur communauté	La Corporation propose aux citoyens de devenir des héros en 30 minutes grâce au programme d'enseignement de la réanimation cardiorespiratoire lancé le 3 octobre 2011. L'objectif est d'apprendre les gestes essentiels (RCR sans ventilation) pour sauver une vie.
25. Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Urgences-santé a relancé une campagne de sensibilisation auprès des paramédics sur l'utilisation du ralenti moteur.
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	La mission d'Urgences-santé lui permet de contribuer à l'amélioration de l'état de santé de toute la population, quelle qu'elle soit. Le travail avec les partenaires est toujours au cœur de ses actions afin d'offrir à l'ensemble de la population une chaîne d'intervention encore plus efficace. Urgences-santé organise également des spectacles de Noël et de Pâques permettant aux enfants démunis de rencontrer ses mascottes.
27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à cet objectif. Toutefois, Urgences-santé s'engage dans diverses activités, comme la sensibilisation de la population étudiante aux traumatismes crâniens et des jeunes à la toxicomanie. Elle organise également des journées de sensibilisation contre la vitesse au volant.

RETRAIT D'ACTIONS

ACTION RETIRÉE	Raison
Créer un fonds vert	Certaines actions, telles que le changement de fournisseur pour le recyclage des piles, ont fait économiser 185 $ hors taxes par collecte (1 ou 2 par an) à la Corporation. Les montants économisés sont difficilement imputables. C'est pourquoi le comité a décidé que, pour les besoins de financement, il s'adresserait directement au conseil d'administration et que les économies réalisées seraient identifiées, mais non déposées dans un fonds vert.

Il n'y a eu aucune recommandation ni aucun commentaire de la part du commissaire au développement durable au cours de l'exercice financier 2014-2015.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, Urgences-santé a adopté une politique linguistique le 23 août 2005, la Politique corporative de communication. En novembre 2008, le comité de direction a approuvé une nouvelle version de cette politique.

Cette dernière version est en cours de révision. Les travaux sont menés par les deux mandataires, soit la chef du service des communications ainsi que le directeur des ressources humaines.

La politique précise, notamment, que la langue de travail officielle à Urgences-santé est le français, comme prévu par l'Office québécois de la langue française. Elle peut être consultée sur les sites intranet et extranet d'Urgences-santé par l'ensemble de son personnel.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

Les demandes d'accès à l'information

La Corporation reçoit un grand nombre de demandes d'accès à l'information auxquelles elle répond principalement en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

La très grande majorité des demandes d'accès vise l'obtention d'un rapport d'intervention préhospitalière. Les autres demandes concernent des enregistrements sonores, des bulletins de décès, des attestations d'appel et des renseignements accessibles relativement aux dossiers du personnel ou des documents administratifs.

En 2014-2015, la Corporation d'urgences-santé a répondu à 800 demandes écrites d'accès à l'information, soit une augmentation de 0,1% par rapport à l'année précédente. De ce nombre, 736 ont été acceptées, 18 ont été partiellement acceptées et 46 ont été refusées. Le délai moyen du traitement des demandes a été de 11,9 jours.

En plus de ces 800 demandes écrites, la Corporation d'urgences-santé a répondu verbalement à 46 demandes.

Quant aux demandes qui ont été partiellement acceptées ou refusées, les dispositions de la loi invoquées étaient les articles 1, 9, 12, 15, 25, 31, 42, 49, 53, 54, 59, 88, 88.1, 94 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., A-2.1) et les articles 88, 93 et 180 de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès (L.R.Q., R-0.2). Ces dispositions visent, notamment, à protéger des renseignements personnels ou administratifs.

Aucune demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec n'a été déposée durant la dernière année financière. Toutefois, une demande de révision déposée en 2014 est toujours en attente d'audition devant la Commission d'accès à l'information.

Aucune mesure d'accommodement n'a été octroyée.

SECTION 5

Nancy, 32 ans
Code médical : 24-D-3
(Accouchement imminent ≥ 5 mois/20 semaines de grossesse)

États financiers

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Corporation d'urgences-santé (ci-après la « Corporation ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur indépendant, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Corporation, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Nicola D'Ulisse
Président et directeur général

France Gendron, MBA, CPA, CMA
Directrice des finances

Montréal, le 16 juin 2015

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale,

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Corporation d'urgences-santé qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation d'urgences-santé au 31 mars 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (R.L.R.Q. chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU QUÉBEC,

Guylaine Leclerc FCPA auditrice, FCA

Guylaine Leclerc
FCPA auditrice, FCA

Montréal, le 16 juin 2015

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

(en milliers de dollars)

	2015 (Budget*)	2015 (Réel)	2014 (Réel)
REVENUS			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	96 096	94 122	91 544
Transports ambulanciers (note 3)	31 998	31 807	31 848
Revenus des activités complémentaires (note 4)	563	808	680
Autres revenus (note 5)	125	145	316
	128 782	**126 882**	**124 388**
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 6)	128 331	126 934	124 224
Charges des activités complémentaires (note 4)	451	610	566
	128 782	**127 544**	**124 790**
DÉFICIT LIÉ AUX ACTIVITÉS	**-**	**(662)**	**(402)**
Annulation de la provision pour litige (note 22)	-	2 997	-
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	**-**	**2 335**	**(402)**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**978**	**978**	**1 380**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (NOTE 15)	**978**	**3 313**	**978**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

*Selon le budget final approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 19 juin 2014.

États financiers

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2015

(en milliers de dollars)

	2015	2014
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	4 104	6 549
Débiteurs (note 8)	6 491	7 825
	10 595	**14 374**
PASSIFS		
Dû au Fonds des activités provinciales et au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers (notes 16 et 17)	1 055	1 534
Créditeurs et charges à payer (note 9)	22 809	31 436
Dette (note 10)	632	1 053
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 11)	10 114	10 349
	34 610	**44 372**
DETTE NETTE	**(24 015)**	**(29 998)**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 12)	26 019	29 575
Stocks destinés à l'utilisation (note 13)	1 023	940
Charges payées d'avance (note 14)	286	461
	27 328	**30 976**
EXCÉDENT CUMULÉ (NOTE 15)	**3 313**	**978**
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 21)		
PROVISION POUR LITIGE (NOTE 22)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-François Foisy
Président du comité de vérification

Gilles Bourgeois
Membre du comité de vérification

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

(en milliers de dollars)

	2015 (Budget)	2015 (Réel)	2014 (Réel)
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	-	**2 335**	**(402)**
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(11 719)	(3 089)	(6 973)
Amortissement d'immobilisations corporelles	7 266	6 547	5 553
Perte sur la disposition d'immobilisations corporelles	-	3	14
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	-	95	115
	(4 453)	**3 556**	**(1 291)**
Acquisition des stocks destinés à l'utilisation		(7 086)	(7 258)
Acquisition des charges payées d'avance		(1 309)	(1 301)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		7 003	7 099
Utilisation des charges payées d'avance		1 484	1 563
		92	**103**
Diminution (augmentation) de la dette nette	(4 453)	5 983	(1 590)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**(29 998)**	**(29 998)**	**(28 408)**
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	**(34 451)**	**(24 015)**	**(29 998)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Selon le budget final approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 13 juin 2014

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

(en milliers de dollars)

	2015	2014
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (NOTE 23)		
Excédent (déficit) de l'exercice	2 335	(402)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	6 547	5 553
Perte sur la disposition d'immobilisations corporelles	3	14
	8 885	**5 165**
VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT		
Débiteurs	**1 334**	**1 687**
Stocks destinés à l'utilisation	(83)	(159)
Charges payées d'avance	175	262
Dû au Fonds des activités provinciales et au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers	(479)	344
Créditeurs et charges à payer	(2 652)	(553)
	(1 705)	**1 581**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	**7 180**	**6 746**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(9 064)	(4 349)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	95	115
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS	**(8 969)**	**(4 234)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de dette	(421)	(421)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(235)	(238)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	**(656)**	**(659)**
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE	**(2 445)**	**1 853**
TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**6 549**	**4 696**
TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	**4 104**	**6 549**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015
(en milliers de dollars incluant les tableaux)

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Corporation d'urgences-santé (ci-après « Corporation »), corporation à but non lucratif, a été constituée en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (RLRQ, chapitre S-5). Elle exerce, sur son territoire, les fonctions dévolues à une agence de la santé et des services sociaux par la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, chapitre S-6.2), notamment celles de planifier, d'organiser et de coordonner l'organisation des services préhospitaliers d'urgence, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Elle exerce également les fonctions d'exploiter un Centre de communication santé et un service ambulancier.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Corporation, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les éléments des états financiers qui requièrent l'utilisation d'estimations incluent l'estimation de la provision pour mauvaises créances, la durée de vie utile des immobilisations corporelles aux fins du calcul de l'amortissement et l'évaluation du passif lié aux charges sociales. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Instruments financiers

Les instruments financiers comprennent des éléments d'actifs financiers et de passifs financiers. Les actifs et les passifs financiers sont constatés au coût et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement, tel que décrit ci-après.

L'encaisse et les débiteurs (excluant les taxes à recevoir) sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer (excluant les charges sociales et la provision pour congés de maladie) et la dette sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transactions sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Constatation des revenus de subventions

Les subventions de fonctionnement ne comportant aucune stipulation grevant leur utilisation, sont comptabilisés aux résultats à titre de subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux (ci-après « MSSS ») jusqu'à concurrence du montant autorisé lorsque tous les critères d'admissibilité sont satisfaits.

Constatation des revenus

Les revenus provenant des transports ambulanciers sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord ;
- les services ont été rendus ;
- le prix de vente est déterminé ou déterminable ;
- le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées compte tenu du fait que la Corporation ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées. Sa responsabilité se limite à la charge de l'employeur.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Corporation présente à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont utilisés afin de rendre des services futurs.

Stocks destinés à l'utilisation

Les stocks sont évalués au coût ou à la valeur de réalisation nette, selon le moins élevé des deux. Le coût est calculé selon la méthode du premier entré premier sorti. Les coûts comprennent le coût d'acquisition et les coûts de transport pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état où ils se trouvent.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée probable d'utilisation établie comme suit :

Bâtisse	20 ans
Équipement informatique	3 à 5 ans
Mobilier et équipement	5 à 10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail (10 ans)
Matériel roulant	3 à 10 ans
Système de répartition assisté par ordinateur	7 ans

Le coût des immobilisations corporelles comprend le prix d'achat, les frais d'installation et les frais de financement reliés à leur acquisition jusqu'à la date de leur mise en service. L'amortissement de ces immobilisations corporelles débute au moment de leur utilisation.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Corporation de fournir des biens et des services ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction n'est constatée.

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Provision pour vacances et congés de maladie

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises au cours de l'exercice suivant. Pour les congés de maladie accumulés, le solde à payer est versé au début du mois de décembre de chaque année.

Obligation découlant des contrats de location-acquisition

Les contrats de location auxquels la Corporation est partie à titre de preneur et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée sont constatés à titre d'immobilisations corporelles et inclus dans les obligations découlant de contrats de location-acquisition. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail.

États des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

3. REVENUS - TRANSPORTS AMBULANCIERS

	2015	2014
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	17 948	17 933
Société de l'assurance automobile du Québec	1 034	1 108
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 355	4 379
Particuliers	8 261	8 222
Autres	209	206
	31 807	**31 848**

4. RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

REVENUS	2015	2014
Formation	435	415
Revenus de distribution du matériel médical	373	256
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	-	9
	808	**680**
CHARGES		
Traitements et salaires	183	239
Avantages sociaux	24	32
Charges sociales	60	64
Fournitures médicales et médicaments	305	187
Frais de déplacement	1	4
Services achetés	2	-
Communications	6	8
Location d'équipement	23	27
Amortissement des immobilisations corporelles	5	5
Fournitures de bureau	1	-
	610	**566**
RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES (CE RÉSULTAT NET NE TIENT PAS COMPTE DES CHARGES INDIRECTES D'ADMINISTRATION.)	**198**	**114**

5. AUTRES REVENUS

	2015	2014
Intérêts	87	127
Autres	58	189
	145	**316**

6. CHARGES D'EXPLOITATION PAR CENTRE D'ACTIVITÉ

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence	Centre des communications	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	Total	Total
									2015	2014
Traitements et salaires	854	4 092	1 536	47 435	4 251	1 425	1 761	-	61 354	59 626
Avantages sociaux [a]	655	919	359	11 622	1 183	335	427	-	15 500	16 483
Charges sociales [b]	421	1 201	382	18 991	1 003	426	625	-	23 049	20 780
Fournitures médicales et médicaments	14	-	-	2 719	1	-	238	-	2 972	2 815
Frais de déplacement	2	86	1	63	2	6	1	1	162	194
Services achetés (note 7)	40	729	470	1 967	1 003	99	5	113	4 426	4 852
Communications	-	232	-	49	918	-	-	-	1 199	1 231
Location d'immeubles	-	7	3	1 670	-	9	-	1 379	3 068	3 271
Location d'équipement	2	3	-	2	18	-	-	-	25	40
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	497	-	-	-	-	497	507
Amortissement des immobilisations corporelles	12	51	216	5 516	698	-	15	34	6 542	5 548
Perte (gain) sur la disposition d'immobilisations corporelles	(10)	-	-	20	-	-	(7)	-	3	14
Achats et location d'uniformes	2	52	-	687	1	-	23	-	765	801
Frais de matériel roulant	-	-	-	5 207	-	-	84	-	5 291	5 786
Fournitures de bureau	29	64	17	221	29	2	1	-	363	363
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	-	-	1 551	-	-	-	-	1 551	1 774
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(113)	-	-	-	-	(113)	(207)
Assurances	-	65	-	-	-	-	-	-	65	65
Intérêts sur la dette à long terme et frais bancaires	-	26	-	-	-	-	-	-	26	29
Autres	11	152	29	26	2	14	1	-	235	347
Récupération de charges	(14)	(6)	-	(15)	(3)	(5)	(3)	-	(46)	(95)
	2 018	**7 673**	**3 013**	**98 115**	**9 106**	**2 311**	**3 171**	**1 527**	**126 934**	**124 224**

[a] Ce sont les congés conventionnés et rémunérés. Ils comprennent, entre autres, les vacances annuelles, les congés fériés, les congés de maladie et les indemnités de départ.
[b] Ce sont les charges financières résultant de la contribution de l'employeur, exigée par les lois sociales en vigueur et les obligations conventionnelles.

7. SERVICES ACHETÉS

	2015	2014
Traitement électronique des données	149	188
Service de buanderie	511	504
Entretien et réparation - locaux et équipement	971	1 011
Entretien et réparation du système de répartition assisté par ordinateur	690	627
Entretien des moniteurs défibrillateurs	202	217
Mise à jour de logiciels informatiques	400	422
Formation	56	162
Frais juridiques	386	421
Frais d'expertise médicale	351	541
Honoraires professionnels	468	593
Relocalisation et déménagement	180	72
Équité salariale, consultant	20	40
Autres	42	54
	4 426	**4 852**

8. DÉBITEURS

	2015	2014
BÉNÉFICIAIRES DE TRANSPORTS AMBULANCIERS		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	3 613	3 724
Société de l'assurance automobile du Québec	65	79
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	251	264
Particuliers	2 923	3 030
Autres	33	34
	6 885	7 131
Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions	22	394
Taxes de vente à recevoir	247	622
Taxes sur les produits et services à recevoir	200	502
Autres débiteurs	765	939
	8 119	9 588
Provision pour créances douteuses		
Particuliers	(1 628)	(1 763)
	6 491	7 825

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2015	2014
Fournisseurs	1 918	11 287
Salaires	4 324	3 993
Charges sociales	6 171	6 231
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie (note 19)	10 396	9 925
	22 809	**31 436**

10. DETTE

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2016, à emprunter à court terme ou à long terme auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, une somme jusqu'à concurrence de 17 550. Quant au MSSS, il est autorisé à verser à la Corporation les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations, après s'être assuré que celle-ci n'est pas en mesure de les rencontrer. Le montant emprunté, en vertu de ce régime au 31 mars 2015 :

	2015	2014
Emprunt remboursable par des versements mensuels de 35 (capital seulement), au taux de 1,984 %, échéant en septembre 2016.	632	1 053

Échéancier de la dette au 31 mars 2015

2016	421
2017	211
	632

11. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	2015	2014
Obligations découlant de contrats de location-acquisition au taux de 4,85 % échéant jusqu'en décembre 2029	**10 114**	**10 349**

Les paiements minimums exigibles incluant les options d'achat sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :

2016	826
2017	826
2018	826
2019	826
2020 et suivantes	11 252
Total des paiements minimums exigibles	14 556
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	4 442
	10 114

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Bâtisse louée en vertu de contrats de location-acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total 2015
COÛT							
Solde au début	11 155	2 688	9 812	29 800	38	4 533	58 026
Acquisitions	-	382	2 137	570	-	-	3 089
Dispositions	-	(136)	-	(4 038)	-	-	(4 174)
Solde à la fin	**11 155**	**2 934**	**11 949**	**26 332**	**38**	**4 533**	**56 941**
AMORTISSEMENT CUMULÉ							
Solde au début	2 364	2 039	6 172	15 773	38	2 065	28 451
Amortissement de l'exercice	562	247	1 269	3 793	-	676	6 547
Dispositions	-	(136)	-	(3 940)	-	-	(4 076)
Solde à la fin	**2 926**	**2 150**	**7 441**	**15 626**	**38**	**2 741**	**30 922**
VALEUR COMPTABLE NETTE AU 31 MARS 2015	**8 229**	**784**	**4 508**	**10 706**	**-**	**1 792**	**26 019**
VALEUR COMPTABLE NETTE AU 31 MARS 2014	**8 791**	**649**	**3 640**	**14 027**	**-**	**2 468**	**29 575**

Des achats de matériel roulant d'un montant de 14 (6 044 en 2014), d'équipement informatique de 10 et 45 de mobilier et équipement sont inscrits aux fournisseurs au 31 mars 2015.

13. STOCKS DESTINÉS À L'UTILISATION

	2015	2014
Fournitures médicales	694	576
Médicaments	-	15
Carburant	107	115
Fournitures de garage et pièces de rechange	222	234
	1 023	**940**

14. CHARGES PAYÉES D'AVANCE

	2015	2014
Taxes municipales	224	177
Entretien de moniteurs défibrillateurs	50	137
Autres	12	147
	286	**461**

15. EXCÉDENT CUMULÉ

Afin de réaliser un projet de relocalisation de son centre administratif sur la rue Jarry, le MSSS a autorisé la Corporation à réserver un montant de 924 de son excédent cumulé lié aux activités de l'exercice clos le 31 mars 2014 pour le financement du projet.

Pour ce qui est du solde de l'excédent cumulé de 2 389, la Corporation est en discussion avec le Ministère afin de définir les modalités d'une entente pour le réserver aux fins du projet de relocalisation de son Centre de communication santé et du centre administratif ainsi que du projet du site de relève du Centre de communication santé.

	Excédent réservé	Opération	Total 2015	Total 2014
EXCÉDENT CUMULÉ				
Solde au début	-	978	978	1 380
Affectation de l'excédent réservé à la relocalisation du centre administratif	924	(924)	-	-
Déficit lié aux activités	-	(662)	(662)	(402)
Annulation de la provision pour litige (note 22)	-	2 997	2 997	-
Solde à la fin	**924**	**2 389**	**3 313**	**978**

16. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES

À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales, la Corporation doit, à la demande du MSSS, exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers d'urgence. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2015	2014
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	1 351	1 033
AUGMENTATION		
Subventions du MSSS	1 297	1 277
Intérêts	15	13
Revenus d'inscriptions	90	101
Autres revenus	61	-
	1 463	**1 391**
DIMINUTION		
Traitements et salaires	75	-
Avantages sociaux	33	-
Charges sociales	17	-
Honoraires professionnels	493	286
Système de priorisation des appels	661	473
Équipements fournis aux aéroports	184	-
Cotisation pour taxes	66	-
Hébergement du site internet	13	-
Frais de déplacement	81	37
Formation	4	1
Contribution à des congrès	-	5

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS (*SUITE*)

	2015	2014
Frais de négociation de convention collective	28	-
Fournitures de bureau et petits équipements	11	1
Frais de réunion et location de salles	24	12
Uniformes	1	1
Abonnements	1	2
Réseau national intégré de radiocommunications	101	130
Contribution au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers	400	125
	2 193	**1 073**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**621**	**1 351**

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

	2015	2014
ACTIFS FINANCIERS		
Débiteurs autres	99	-
Taxes de vente à recevoir	5	12
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,90 % au 31 mars 2015 et 1,05 % en 2014, sans modalité d'encaissement.	1 046	1 430
	1 150	**1 442**
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	529	91
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	**621**	**1 351**

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte de celles de la Corporation.

17. FONDS PROVINCIAL POUR LA GESTION DES VÊTEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS DES TECHNICIENS AMBULANCIERS

Un protocole d'entente, d'un patrimoine fiduciaire pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers/paramédics, a été signé entre le MSSS, les associations d'entreprises ambulancières et la Corporation. La Corporation a le mandat d'agir à titre de fiduciaire du Fonds qui est destiné à l'achat, à la gestion et à l'entretien des vêtements de protection individuels. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2015	2014
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	57	163
AUGMENTATION		
Subventions du MSSS	792	780
Contribution du Fonds des activités provinciales	400	125
Intérêts	-	2
	1 192	**907**
DIMINUTION		
Achats de vêtements de protection individuels	1 173	770
Entretien et réparations des vêtements de protection individuels	198	180
Traitement électronique des données	-	53
Assurances vêtements de protection individuels	10	10
Récupération de charges	(13)	-
	1 368	**1 013**
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**(119)**	**57**

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2015	2014
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,90 % au 31 mars 2015 et 1,05 % en 2014, sans modalité d'encaissement	9	104
Taxes de vente à recevoir	27	30
	36	134
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	155	77
(DETTE NETTE) ACTIFS FINANCIERS NETS ET (DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ	**(119)**	**57**

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte de celles de la Corporation.

18. INSTRUMENTS FINANCIERS

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Corporation est exposée à divers risques financiers notamment : le risque de crédit, le risque de marché et le risque de liquidité découlant des activités d'exploitation de la Corporation. La direction est responsable d'établir des niveaux acceptables de ces risques et d'examiner leur incidence respective sur les activités de la Corporation.

Risque de crédit

Le risque de crédit découle de la possibilité qu'une partie ne respecte pas les modalités d'un contrat et entraîne une perte pour l'autre partie. En général, la valeur comptable à l'état de la situation financière de la Corporation pour ses actifs financiers exposés au risque de crédit, déduction faite de toute provision pour pertes applicable, représente le montant maximal exposé au risque de crédit.

Les actifs financiers qui peuvent assujettir la Corporation au risque de crédit comprennent principalement l'encaisse et les débiteurs (excluant les taxes de vente à recevoir). Le risque de crédit lié à l'encaisse est jugé négligeable puisque la contrepartie est une banque à charte canadienne jouissant d'une cote de solvabilité élevée attribuée par des agences de notation nationales.

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière de ses clients sur une base continuelle et examine l'historique de crédit de tout nouveau client à l'exception des particuliers. La provision pour créances douteuses est maintenue conformément au risque de crédit des clients particuliers, aux tendances historiques et aux autres informations, comme il est décrit ci-après, et elle est prise en compte dans les états financiers.

L'analyse de l'âge des créances des bénéficiaires de transports ambulanciers se détaille comme suit :

	2015 Particuliers	Autres [1]	Total	2014 Particuliers	Autres	Total
Courant	944	2 601	3 545	807	2 364	3 171
Créances de 30 à 60 jours	301	1 085	1 386	356	1 283	1 639
Créances de 61 à 90 jours	174	200	374	193	229	422
Créances de 91 à 120 jours	137	59	196	154	171	325
Créances de plus de 120 jours	1 367	17	1 384	1 520	54	1 574
	2 923	**3 962**	**6 885**	**3 030**	**4 101**	**7 131**
Provision pour créances douteuses	(1 628)	-	(1 628)	(1 763)	-	(1 763)
	1 295	**3 962**	**5 257**	**1 267**	**4 101**	**5 368**

L'évolution de la provision pour créances douteuses pour les créances des particuliers se détaille comme suit :

	2015	2014
Solde au début	1 763	1 900
Provision de l'exercice	1 315	1 471
Radiation de l'exercice	(1 450)	(1 608)
Solde à la fin	**1 628**	**1 763**

[1] Représente les créances des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Corporation ne soit pas en mesure d'honorer ses obligations financières à leur échéance. La Corporation est exposée à ce risque surtout en raison de sa dette et de ses créditeurs et charges à payer. La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation et de sa dette.

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant d'encaisse et à s'assurer que la Corporation dispose de sources suffisantes de financement. La Corporation établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle a les fonds disponibles pour remplir ses obligations dans un avenir prévisible.

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers au 31 mars 2015.

	Dette	Créditeurs et charges à payer	Total 2015	Total 2014
Moins de 90 jours	105	6 191	6 296	12 079
De 90 à 365 jours	316	10 354	10 670	10 477
Plus de 365 jours	211	-	211	3 629

Compte tenu de la disponibilité du financement de la Corporation, de son encaisse disponible, ainsi que du calendrier de ses versements, la direction évalue que le risque de liquidité de la Corporation est faible.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Corporation est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt définit l'éventualité où la juste valeur ou les mouvements de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctueraient à cause des changements sur le marché des taux d'intérêt. La dette de la Corporation porte intérêt à des taux fixes, réduisant ainsi au minimum les risques liés au flux de trésorerie et aux taux d'intérêt car elles seront remboursées selon l'échéance prévue.

19. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers paramédics, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Au 1er janvier 2015, le taux de cotisation de la Corporation au RREGOP a augmenté de 9,84 % à 10,50 % et le taux du RRPE est demeuré à 14,38 %. Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1er janvier 2014 et 2015 de la masse salariale cotisable qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Corporation doit verser un montant supplémentaire pour les années civiles 2014 et 2015 correspondant à 11,46 % de la masse salariale cotisable. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 164 (2014 : 1 755).

Les techniciens ambulanciers paramédics et les employés de soutien de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers paramédics et des services préhospitaliers d'urgence (RRTAP), un régime hybride à cotisations déterminées et à prestations déterminées. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 845 (2014 : 2 647).

Les obligations de la Corporation envers ces régimes se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie

	Vacances et jours fériés	Congés de maladie	Total 2015	Total 2014
Solde au début	**9 852**	**73**	**9 925**	**9 469**
Charges de l'exercice	13 077	2 984	16 061	15 302
Prestations versées au cours de l'exercice	(12 626)	(2 964)	(15 590)	(14 846)
Solde à la fin	**10 303**	**93**	**10 396**	**9 925**

Cette provision est incluse dans le poste « créditeurs et charges à payer ».

20. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Corporation est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Corporation n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

21. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Corporation est engagée par des contrats à long terme, échéant à diverses dates jusqu'en juin 2035, pour la location de locaux administratifs, d'équipements et pour l'entretien de ces équipements.

Le total des engagements au 31 mars 2015 est de 66 391 (2014 : 5609).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 3 532 (2014 : 3 786). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2016	5 103
2017	4 072
2018	3 259
2019	3 220
2020	3 191
2021 et suivantes	47 546
	66 391

La Corporation est également engagée à acheter 33 ambulances pour un montant de 4 558.

Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers

En vertu d'un contrat signé par la Corporation, le Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers devra verser une somme maximale de 1 151 (1 072 en 2014), taxes en sus, au cours de la prochaine année, pour la gestion des vêtements de protection individuels pour l'ensemble des techniciens ambulanciers du Québec.

22. PROVISION POUR LITIGE

Un fournisseur de véhicules ambulanciers a déposé, en mai 2006, une réclamation d'un montant de 4 419 devant la Cour supérieure du Québec. La réclamation porte sur les dommages possibles suite à la résiliation d'un contrat entre la Corporation et le fournisseur en question. La Cour supérieure du Québec a rendu son jugement le 23 août 2012, accueillant l'action intentée par le fournisseur et condamnant la Corporation à payer la somme de 1 881 au fournisseur plus intérêts au taux légal ainsi qu'une indemnité additionnelle à compter du 24 mai 2006. La Corporation en a appelé du jugement devant la Cour d'appel. La Cour d'appel a rendu son jugement le 27 août 2014 infirmant le jugement de première instance et a condamné le fournisseur à verser à la Corporation une somme de 2 896 plus les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle.

La Corporation a renversé la provision comptabilisée dans le poste créditeurs et charges à payer d'un montant de 2 997. Aucune somme n'a été comptabilisée pour le montant à verser par le fournisseur puisque la Corporation évalue à improbable le recouvrement de cette somme. Le montant sera imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel il sera reçu, le cas échéant.

23. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	2015	2014
Intérêts payés	523	536
Intérêts reçus	87	127

24. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice antérieur ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES SUR CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015 (NON AUDITÉS)

	2015	2014
NOMBRE DE TRANSPORTS DE BÉNÉFICIAIRES EFFECTUÉ AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS		
TRANSPORTS IMPUTABLES À		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	129 815	129 619
Société de l'assurance automobile du Québec	7 386	7 920
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	32 110	32 319
Particuliers et autres	56 356	57 071
	225 667	**226 929**
Nombre total d'heures d'intervention et de disponibilité des techniciens ambulanciers paramédics au cours de l'exercice clos le 31 mars	1 178 036	1 174 522
NOMBRE DE POSTES OCCUPÉS PAR LES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS AU 31 MARS		
Temps plein	596	591
Temps partiel	352	344
	948	**935**

Le rapport annuel est produit par le service des communications de la Corporation d'urgences-santé.

Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toutes les données qualitatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

L'expression « code médical » utilisée à la première page de chaque section fait référence aux codes MPDS (Medical Priority Dispatch System) utilisés en répartition médicale d'urgence par le Centre de communication santé d'Urgences-santé, accrédité par l'International Academies of Emergency Dispatch.

Sur demande, d'autres formats du rapport annuel peuvent être produits pour répondre aux besoins des personnes aux prises avec une incapacité visuelle.

Urgences-santé tient à remercier tous ceux et celles qui ont participé de près ou de loin à ce rapport annuel.

Urgences-santé ayant à cœur l'environnement, ce document a été imprimé en quantité limitée sur un papier recyclé.

ADRESSES :

Centre administratif

3232, rue Bélanger
Montréal (Québec) H1Y 3H5

Centre opérationnel Nord

2559, boul. Chomedey
Laval (Québec) H7T 2R2

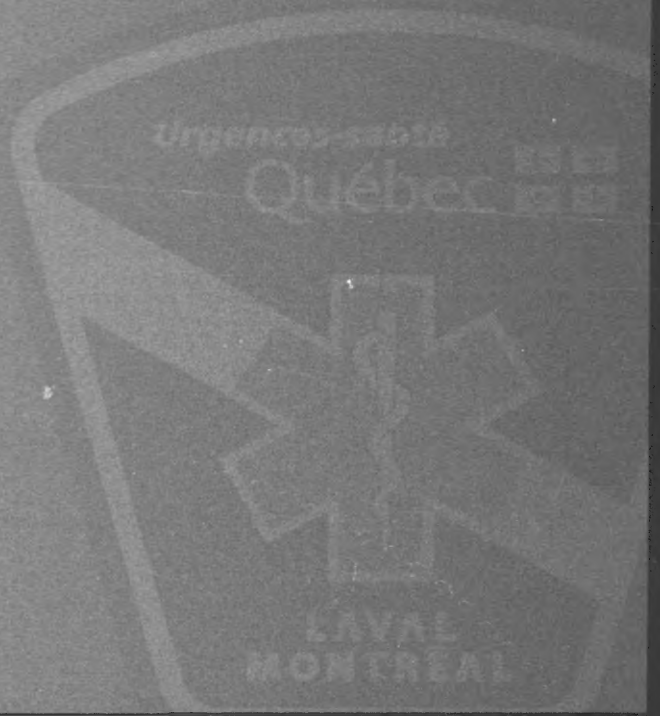
Centre opérationnel Est

6660, rue Jarry Est
St-Léonard (Québec) H1P 3K8

Centre opérationnel Ouest

7400, rue St-Patrick Ouest
LaSalle (Québec) H8N 0A1

Dépôt légal : 2e trimestre 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-73406-2 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-73407-9 (PDF)



Urgences-santé
Québec

www.urgences-sante.qc.ca